Defensor del Pueblo Andaluz

# INFORME ANUAL 2025

dPA

Defensor del Pueblo Andaluz

# INFORME ANUAL 2025

**Tirada:** 90 ejemplares

**Edita:** DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
Calle Reyes Católicos, 21
41001 Sevilla
Teléfono: 954 21 21 21 - Fax: 954 21 44 97
http://www.defensordelpuebloandaluz.es
defensor@defensordelpuebloandaluz.es

Esta publicación esta sujeta a una licencia Reconocimiento – Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.
La licencia completa se puede consultar en la siguiente dirección: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es

Certificado de calidad nº 2445/23 UNE-EN ISO 9001:2015

**ISSN:** 1135-772X
**Depósito legal:** SE-1521-2005
**Maquetación:** Asap Global Solution
**Impresión:** Podiprint

# ÍNDICE

*PRESENTACIÓN INFORME ANUAL 2025 ..... 18*

*BALANCE..... 22*

B1. Introducción ..... 24

B2. Los Ejes ..... 25

B2.1.Personas ..... 25

B2.1.1.LA VIVIENDA: UN DERECHO CADA VEZ MÁS DIFÍCIL DE ALCANZAR ..... 25

B2.1.2.SALUD ..... 28

B2.1.3.DEPENDENCIA ..... 31

B2.1.4.VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL: CUANDO LA RENTA NO BASTA Y LA ADMINISTRACIÓN NO LLEGA..... 33

B2.1.5.INFANCIA Y EDUCACIÓN..... 35

B2.2.Planeta y Prosperidad ..... 38

B2.2.1.LA NECESIDAD DE UNA BUENA (Y EFICIENTE) ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PARA LA ECONOMÍA DOMÉSTICA ..... 38

B2.2.2.LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A TRAVÉS DEL EMPLEO PÚBLICO ..... 39

B2.2.3.SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO: ATENCIÓN ACCESIBLE, PROCEDIMIENTOS SIMPLES Y PROTECCIÓN REAL CUANDO HAY VULNERABILIDAD..... 40

B2.2.4.INSPECCIÓN, MEDIOS LOCALES Y COORDINACIÓN PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS AMBIENTALES..... 40

B2.2.5.CULTURA Y DEPORTE ..... 41

B2.3.Cultura de Paz, Justicia y Mediación..... 42

B2.3.1.EL DESAFÍO DE CONSEGUIR EL ACCESO A UNA JUSTICIA MÁS RÁPIDA, ÁGIL Y EFICAZ..... 43

B2.3.2.SEGUIMOS COMPROMETIDOS CON LOS VALORES EN MATERIA DE MEMORIA DEMOCRÁTICA..... 43

B2.3.3.LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS..... 44

B2.3.4.LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: EL TERMÓMETRO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN..... 45

1.LA VIVIENDA: UN DERECHO INALCANZABLE PARA UN SECTOR DE LA POBLACIÓN ANDALUZA..... 47

1.1. Introducción. ..... 49

1.2. Distorsiones entre la oferta y la demanda ..... 52

1.3. Malas prácticas de los grandes tenedores de viviendas: desahucios en precario..... 54

1.4. Dificultades de las personas más vulnerables para acceder a una vivienda o no perderla, por falta de ingresos..... 56

1.5. El derecho a la vivienda y su impacto en la infancia y la adolescencia. ..... 58

1.6. La segregación residencial lastra las expectativas de vida de quienes no tienen recursos económicos para buscar otra alternativa residencial. ..... 61

1.6.1. SINHOGARISMO Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL, DOS CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR ..... 61

1.6.2. ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS DE PERSONAS MIGRANTES..... 63

1.6.3. ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS DE POBLACIÓN GITANA ..... 67

1.7. La vivienda turística y su incidencia en el problema de la vivienda en España y Andalucía. ..... 69

1.8. Las medidas que facilitan el acceso a la vivienda son insuficientes para dar una respuesta a corto plazo..... 72

1.8.1. EL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDAS EN ALQUILER .....72

1.8.2. LAS AYUDAS AL ALQUILER, UN RECURSO QUE NO SIEMPRE FAVORECE EL DERECHO A LA VIVIENDA... 76
1.8.2.1. Gestión del "Bono Alquiler Joven" ... 76
1.8.2.2. Ayudas al alquiler para personas vulnerables ... 77
1.8.3. LAS AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DEL PARQUE RESIDENCIAL, ESENCIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA. ... 79
1.9. Decálogo de propuestas de la Defensoría andaluza para hacer efectivo el derecho a la vivienda ... 83
1.9.1. FUNCIÓN SOCIAL DE LA VIVIENDA. DERECHO SUBJETIVO EXIGIBLE ... 83
1.9.2. CONJUNTO DE MEDIDAS DIMENSIONADO A LAS NECESIDADES DE CADA TERRITORIO ... 83
1.9.3. UN PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA EN ALQUILER EFICAZ Y EFICIENTE ... 84
1.9.4. SUBVENCIONES AL ALQUILER DE VIVIENDA COMO MEDIDA PARA QUIENES NO TIENEN TIENEN RECURSOS PARA OPTAR AL PARQUE RESIDENCIAL PRIVADO. ... 85
1.9.5. REHABILITACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL PARQUE RESIDENCIAL PRIVADO A TRAVÉS DE AYUDAS PÚBLICAS. ... 86
1.9.6. EQUILIBRIO ENTRE LA INICIATIVA PÚBLICA Y PRIVADA: PRIORIDAD DE LA ACTUACIÓN PÚBLICA PARA LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES ... 86
1.9.7. POLÍTICAS PÚBLICAS ESPECIALES PARA EVITAR LA OCUPACIÓN Y LA SOBREOCUPACIÓN ... 87
1.9.8. UN PLAN DE VIVIENDA CON RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS SUFICIENTES ... 88
1.9.9. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD JURÍDICA DEL DERECHO A LA VIVIENDA ... 88
1.9.10. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES COMPETENTES ... 89

2. ACTIVIDAD DEL DPA PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS ... 91

## 2.1. El compromiso del dPA por la dignidad de las personas más vulnerables ..... 93

### 2.1.1. DEPENDENCIA Y PERSONAS MAYORES ..... 93

2.1.1.1. Introducción ..... 93
2.1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 96
2.1.1.2.1. La tramitación ordinaria y la tramitación preferente del procedimiento ..... 96
2.1.1.2.2. El reconocimiento conjunto de la situación de dependencia y del derecho a la prestación ..... 101
2.1.1.2.3. La revisión de la situación de dependencia ..... 103
2.1.1.2.4. Las prestaciones y servicios de atención del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia ..... 107
2.1.1.2.4.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio ..... 107
2.1.1.2.4.2. El Servicio de Atención Residencial y la Prestación Económica Vinculada ..... 111
2.1.1.2.4.3. La prestación económica para ciudados del entorno familiar ..... 115
2.1.1.2.5. Las personas mayores andaluzas y sus derechos ..... 118
2.1.1.3. Actuaciones de Oficio ..... 119

### 2.1.2. EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES ..... 120

2.1.2.1. Educación no Universitaria ..... 120
2.1.2.1.1. Introducción ..... 120
2.1.2.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 122
2.1.2.1.2.1. Educación infantil 0-3 años ..... 122
2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado ..... 123
2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar ..... 124
2.1.2.1.2.4. Instalaciones educativas ..... 126
2.1.2.1.2.5. Servicios complementarios ..... 127
2.1.2.1.2.5.1. Servicio de comedor escolar ..... 127
2.1.2.1.2.5.2. Servicio de transporte escolar ..... 128
2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación ..... 129
2.1.2.1.2.6.1. Educación especial ..... 129
2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria ..... 132
2.1.2.1.2.7. Formación Profesional ..... 134
2.1.2.1.2.8. Enseñanzas de Régimen Especial ..... 135
2.1.2.2. Enseñanza Universitaria ..... 138
2.1.2.3. Actuaciones de oficio ..... 139

### 2.1.3. INFANCIA Y ADOLESCENCIA ..... 141

2.1.3.1. Introducción ..... 141
2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 142
2.1.3.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo ..... 143
2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de convivencia entre progenitores ..... 143
2.1.3.2.1.2. Situaciones de violencia de género ..... 144
2.1.3.2.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores ..... 149

2.1.3.2.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar ... 150
2.1.3.2.1.5. Absentismo escolar. ... 152
2.1.3.2.1.6. Carencias de personal en los servicios sociales del municipio ... 153
2.1.3.2.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores ... 154
2.1.3.2.2.1. Medidas de protección ... 154
2.1.3.2.2.2. Maltrato infantil ... 155
2.1.3.2.2.3. Acogimiento familiar ... 156
2.1.3.2.2.4. Acogimiento residencial. ... 159
2.1.3.2.3. Responsabilidad penal de menores de edad infractores ... 160
2.1.3.3. Actuaciones de oficio ... 161
2.1.4. VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL ... 163
2.1.4.1. Introducción ... 163
2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ... 165
2.1.4.2.1. PERSONAS VULNERADAS (EN EXCLUSIÓN) ... 165
2.1.4.2.1.1. El empadronamiento, un derecho para la vecindad de los municipios ... 165
2.1.4.2.1.1.1. Disparidad de criterios en la tramitación del empadronamiento ... 166
2.1.4.2.1.1.2. Dilaciones en resolver los expedientes de empadronamiento ... 168
2.1.4.2.1.1.3. Empadronamiento de personas en situación de sinhogarismo ... 169
2.1.4.2.1.2. La desigualdad de rentas provoca situaciones de desequilibrio ... 169
2.1.4.2.1.2.1. Ingreso Mínimo Vital (IMV): una renta básica garantizada ... 170
2.1.4.2.1.2.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) ... 171
2.1.4.2.1.2.3. Pensiones no contributivas por jubilación e incapacidad (PNC) ... 174
2.1.4.2.1.2.4. Otras Prestaciones: ayudas de emergencia, Tarjeta Monedero y Bono Carestía ... 176
2.1.4.2.1.2.4.1. Ayudas de emergencia ... 176
2.1.4.2.1.2.4.2. Tarjeta Monedero ... 177
2.1.4.2.1.2.4.3. Bono Carestía ... 178
2.1.4.2.1.3. Servicios Sociales Comunitarios, piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas ... 179
2.1.4.2.2. PERSONAS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN ... 182
2.1.4.2.2.1. Dilaciones en la valoración de la discapacidad ... 182
2.1.4.2.3. EXCLUSIÓN POR PERTENENCIA A GRUPO SOCIAL ... 185
2.1.4.2.3.1. Personas Migrantes ... 185
2.1.4.2.3.1.1. La regularización administrativa: un sueño para las personas migrantes ... 185
2.1.4.2.3.1.2. El nuevo Reglamento de Extranjería facilita la regularización de los extranjeros que residen en España ... 187
2.1.4.2.3.1.3. Situaciones que dificultan la integración de la población migrante ... 190
2.1.4.2.3.1.4. La discriminación y los discursos de odio amenazan la convivencia en nuestra sociedad ... 191
2.1.4.2.3.2. Personas privdas de libertad ... 194
2.1.4.2.3.2.1. Importancia del Tercer Sector en los procesos de reinserción de la población penitenciaria ... 194
2.1.4.2.3.2.2. Personas en situación de extrema vulnerabilidad en prisión ... 196
2.1.4.2.3.3. Comunidad Gitana ... 199
2.1.4.2.3.3.1. Distorsiones detectadas en la implementación del I Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana (PICGA) por los Ayuntamientos ... 200
2.1.4.2.3.3.2. Erradicar el antigitanismo y las manifestaciones de racismo, uno de los principales retos de las políticas públicas ... 203
2.1.4.2.4. VULNERABILIDAD POR RAZÓN DE GÉNERO ... 204

2.1.4.2.4.1. El desarrollo reglamentario del Título Habilitante, garantía de igualdad ..... 206
2.1.5. SALUD ..... 208
2.1.5.1. Introducción ..... 208
2.1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 209
2.1.5.2.1. Salud pública ..... 209
2.1.5.2.2. Atención primaria ..... 214
2.1.5.2.3. Atención especializada ..... 215
2.1.5.2.4. Atención pediátrica ..... 218
2.1.5.2.5. Salud mental ..... 220
2.1.5.2.6. Tiempos de respuesta asistencial ..... 222
2.1.5.2.7. Urgencias y emergencias ..... 228
2.1.5.2.8. Centros sanitarios y ordenación del sistema ..... 229
2.1.5.2.9. Prestación farmacéutica y ortoprotésica ..... 230
2.1.5.2.10. Transporte sanitario ..... 232
2.1.5.2.11. Derechos de las personas usuarias del sistema sanitario público ..... 233
2.1.5.2.12. Adicciones ..... 235
2.1.5.3. Actuaciones de oficio ..... 236
2.2. El compromiso del dPA por el planeta y sus recursos para favorecer una vida plena, en armonía con el entorno ..... 237
2.2.1. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA PÚBLICA ..... 237
2.2.1.1. Introducción ..... 237
2.2.1.2. Análisis de las quejas ..... 238
2.2.1.2.1. Administración tributaria ..... 238
2.2.1.2.1.1. Conceptos generales ..... 238
2.2.1.2.1.2. Tributos locales ..... 239
2.2.1.2.2. Ordenación económica ..... 243
2.2.1.2.2.1. Introducción ..... 243
2.2.1.2.2.2. Subvenciones y ayudas ..... 244
2.2.1.2.2.3. ITV ..... 246
2.2.1.2.2.4. Turismo ..... 247
2.2.1.2.3. Gobernanza pública ..... 247
2.2.1.2.3.1. Gobernanza local ..... 248
2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos ..... 251
2.2.1.2.3.3. Transición digital ..... 253
2.2.2. CULTURA Y DEPORTE ..... 257
2.2.2.1. Introducción ..... 257
2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 258
2.2.2.2.1. Cultura ..... 258
2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental ..... 258

2.2.2.2.1.2.Mejoras en el régimen jurídico de tutela y puesta en valor del patrimonio....259
2.2.2.2.1.3.El disfrute del patrimonio histórico: el derecho de visitas libres y gratuitas....260
2.2.2.2.1.4.Patrimonio arqueológico....261
2.2.2.2.1.5.Bibliotecas....262
2.2.2.2.2. Deporte....263
2.2.2.2.3. Actuaciones de oficio....264
2.2.3. EMPLEO PÚBLICO....265
2.2.3.1. Introducción....265
2.2.3.2.Análisis de las quejas admitidas a trámite....266
2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la administración pública....267
2.2.3.2.2. Personas empleadas del ámbito general de la Junta de Andalucía....270
2.2.3.2.3. Personas empleadas del ámbito sanitario....273
2.2.3.2.4. . Personas empleadas del ámbito docente....277
2.2.3.2.5. Personas empleadas del ámbito local....280
2.2.3.2.6. Otros ámbitos de interés....282
2.2.3.3.Actuaciones de oficio....282
2.2.4. MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD....283
2.2.4.1. Introducción....283
2.2.4.2. Movilidad....284
2.2.4.2.1. Ordenación del tráfico....284
2.2.4.2.2. Régimen sancionador....285
2.2.4.2.3. Aparcamientos....285
2.2.4.2.4. Transportes públicos....285
2.2.4.3. Accesibilidad....286
2.2.4.3.1. Discapacidad en materia de tráfico....286
2.2.4.3.2. Personas con discapacidad y transportes públicos....286
2.2.4.3.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad....288
2.2.5. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO....289
2.2.5.1. Introducción....289
2.2.5.2.Análisis de las quejas admitidas a trámite....290
2.2.5.2.1. Quejas referidas a la inclusión de colectivos desfavorecidos....290
2.2.5.2.2. Quejas referidas a las actividades de formación para el empleo....292
2.2.5.2.3. Quejas referidas a ayudas al Trabajo Autónomo....292
2.2.5.2.4. Quejas referidas a la gestión del Servicio Andaluz de Empleo (SAE)....293
2.2.6. SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO....295
2.2.6.1. Introducción....295
2.2.6.2.Análisis de las quejas admitidas a trámite....300
2.2.6.2.1. Servicios de interés general....300
2.2.6.2.1.1.Energía....300
2.2.6.2.1.2.Suministro domiciliario de agua....304

2.2.6.2.1.3.Servicios financieros ..... 308
2.2.6.2.1.4.Telefonía e internet ..... 309
2.2.6.2.1.5.Servicios de transporte ..... 311
2.2.6.2.2. Otras cuestiones relacionadas con consumo ..... 313
2.2.6.3.Actuaciones de oficio ..... 317
2.2.7. SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE ..... 318
2.2.7.1. Introducción ..... 318
2.2.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 319
2.2.7.2.1. Contaminación acústica ..... 319
2.2.7.2.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable ..... 320
2.2.7.2.1.2.Otros focos de contaminación acústica ..... 324
2.2.7.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad. ..... 325
2.2.7.2.3. Residuos ..... 327
2.2.7.2.4. Prevención ambiental ..... 329
2.2.7.2.5. Otros asuntos ..... 331
2.2.7.3. Actuaciones de oficio ..... 332
2.2.8.URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO ..... 333
2.2.8.1. Introducción ..... 333
2.2.8.2.Planeamiento urbanístico ..... 334
2.2.8.3.Disciplina urbanística ..... 335
2.2.8.4.Gestión urbanística ..... 336
2.2.8.5.Ordenación del territorio ..... 337
2.2.8.6.Obras públicas ..... 338
2.3. El compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas ..... 340
2.3.1. JUSTICIA, MEMORIA DEMOCRÁTICA Y POLÍTICA INTERIOR ..... 340
2.3.1.1. Justicia ..... 340
2.3.1.1.1. Introducción ..... 340
2.3.1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 341
2.3.1.1.2.1. Dilaciones: de las razones estructurales a los nuevos Tribunales de Instancia. 341
2.3.1.1.2.2.Registro Civil ..... 347
2.3.1.2. Memoria Democrática ..... 352
2.3.1.3. Política Interior ..... 355
2.3.1.3.1. Introducción ..... 355
2.3.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite ..... 355
2.3.2.CULTURA DE PAZ. MEDIACIÓN ..... 358
2.3.2.1. Introducción ..... 358
2.3.2.2.Personas ..... 361
2.3.2.2.1. Mayores ..... 361

2.3.2.2.2. Infancia y Educación ..... 361
2.3.2.2.3. Salud ..... 363
2.3.2.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad ..... 365
2.3.2.2.5. Vivienda ..... 365
2.3.2.3. Planeta y prosperidad ..... 366
2.3.2.3.1. Medio Ambiente ..... 366
2.3.2.3.2. Urbanismo y ordenación del territorio ..... 371
2.3.2.3.3. Movilidad, tráfico y transporte ..... 373
2.3.2.4. Índices de satisfacción ..... 374
2.3.3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ..... 377
2.3.3.1. Introducción ..... 377
2.3.3.2. Principales datos cuantitativos ..... 379
2.3.3.3. Testimonios de las consultas con mayor incidencia ..... 382
2.3.3.3.1. Testimonios sobre dependencia ..... 382
2.3.3.3.2. Testimonios sobre vivienda ..... 384
2.3.3.3.3. Testimonios sobre sanidad ..... 385
2.3.3.3.4. Testimonios sobre discapacidad ..... 386
2.3.3.3.5. Testimonios sobre infancia y adolescencia ..... 387
2.3.3.4. ¿Qué modelo de atención pública estamos construyendo y para quién? Principales problemáticas que traslada la ciudadanía a la OIAC ..... 388
2.3.3.4.1. Colapso de los servicios de información en Andalucía ..... 388
2.3.3.4.2. el derecho a ser atendido ..... 389
2.3.3.4.3. La digitalización sin alma ..... 390
2.3.3.4.4. Saturación estructural y desgaste institucional ..... 390
2.3.3.5. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz ..... 391
2.3.3.5.1. Mejora de la relación con la ciudadanía y aumento de la presencia en el territorio ..... 393
2.3.3.5.2. La atención a los colectivos sociales ..... 394
2.3.3.5.3. Encuentros con los servicios sociales y ayuntamientos ..... 396
2.4. Resoluciones ..... 398
2.4.1. PERSONAS ..... 398
2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores ..... 398
2.4.1.2. Educación no universitaria y Universidades ..... 400
2.4.1.3. Infancia y adolescencia ..... 402
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad ..... 405
2.4.1.5. Salud y Bienestar ..... 408
2.4.2. PLANETA Y PROSPERIDAD ..... 410
2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública 410
2.4.2.2. Cultura y Deportes ..... 414

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo ..... 416
2.4.2.4. Políticas activas de empleo ..... 418
2.4.2.5. Servicios de Interés General y Consumo ..... 419
2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente ..... 420
2.4.3. CULTURA DE PAZ Y JUSTICIA ..... 423
2.4.3.1. Justicia y Memoria democrática ..... 423

3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL ..... 426
3.1. Relaciones institucionales ..... 429
3.1.1. RELACIONES CON EL PARLAMENTO ..... 429
3.1.2. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y LOS DEFENSORES DEL PUEBLO AUTONÓMICOS ..... 431
3.1.3. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES ... 433
3.1.4. RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES ..... 434
3.1.5. RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ..... 437
3.2. Otra actividad institucional ..... 439
3.3. Convenios y protocolos con entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía .. 443
3.4. Página web, redes sociales y medios de comunicación ..... 444

4. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN ..... 447
4.1. Introducción ..... 449
4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias ..... 451
4.2.1. PERSONAS ..... 451
4.2.1.1. Dependencia y Personas Mayores ..... 451
4.2.1.2. Educación y Universidades ..... 453
4.2.1.3. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad ..... 454
4.2.2. PLANETA Y PROSPERIDAD ..... 457

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública ..... 457
4.2.2.1.1. Administración Tributaria ..... 457
4.2.2.1.2. Ordenación Económica ..... 459
4.2.2.2. Cultura y Deportes ..... 460
4.2.2.3. Empleo Público ..... 461
4.2.2.4. Movilidad y Accesibilidad ..... 463
4.2.2.5. Servicios de Interés General y Consumo ..... 464
4.2.2.6. Sostenibilidad y Medio Ambiente ..... 465
4.2.2.7. Urbanismo y Ordenación del Territorio ..... 467
4.2.3. CULTURA DE PAZ ..... 469
4.2.3.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior ..... 469
4.2.3.1.1. Justicia ..... 469
4.3. DECLARACIONES DE ACTITUD ENTORPECEDORA. ANÁLISIS POR BLOQUES TEMÁTICOS DE MATERIAS ..... 470
4.3.1. PLANETA Y PROSPERIDAD ..... 470
4.3.1.1. Sostenibilidad y Medio Ambiente ..... 470
5. RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 472
5.1. Datos Estadísticos ..... 474
5.1.1. LA CIUDADANÍA ..... 474
5.1.1.1. Acuden al Defensor 37.100 personas ..... 474
5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales ..... 475
5.1.1.3. Ciudadanía y género ..... 476
5.1.2. IMPACTO DE NUESTRA ACTIVIDAD PARA LA CONSECUCIÓN DE LOS ODS ..... 478
5.1.3. NUESTRAS ACTUACIONES ..... 480
5.1.3.1. Un total de 34.685 actuaciones en defensa de los derechos de la ciudadanía ..... 480
5.1.3.2. Detalle de nuestra actividad ordenadas por los ejes Personas, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz ..... 481
5.1.3.3. Mediaciones ..... 484
5.1.4. NUESTROS RESULTADOS ..... 487
5.1.4.1. La Administración acepta nuestra resolución en el 97% de los casos cerrados donde se detectó irregularidad ..... 487
5.1.4.2. Resultados positivos de nuestra actividad (79%) ..... 488
5.1.4.3. Un 86 % de colaboración de las administraciones ..... 488

5.2. Quejas remitidas, no admitidas y sus causas ..... 490
5.2.1. DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES ..... 490
5.2.2. DE LAS QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS ..... 491
5.2.3. DE LOS DESISTIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA ..... 494
5.3. Calidad y Estrategia del dPA ..... 495
5.3.1. INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS ..... 496
5.4. Transparencia, Protección de Datos y cumplimiento normativo ..... 498
5.5. Presupuesto y contratación pública ..... 499
5.6. Recursos humanos y Formación ..... 506
*ANEXO. LISTADO DE TABLAS ..... 508*

# PRESENTACIÓN INFORME ANUAL 2025

*Jesús Maeztu Gregorio de Tejada*

*Defensor del pueblo andaluz en funciones*

El Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz no es solo una memoria de actividad: es un instrumento de garantía democrática. Lo presento, un año más, en cumplimiento del mandato constitucional y estatutario que me corresponde, y con una convicción clara: los derechos y libertades solo se sostienen de verdad cuando pueden ejercerse sin obstáculos, con respuestas comprensibles y en plazos que no se conviertan en renuncia.

En 2025, más de **13.000 andaluzas y andaluces presentaron quejas** por su relación con las administraciones públicas, cerca de un 30% más que el año anterior. Las materias con mayor incidencia fueron Dependencia, Salud, Educación, Consumo, Vivienda, Personal del sector público y Discapacidad. A estas quejas se suman más de 3.000 expedientes procedentes de ejercicios anteriores que han sido tramitados este año, 53 actuaciones de oficio y 17.494 consultas atendidas, cifra récord que supera incluso la registrada durante la pandemia y que evidencia la confianza creciente en la Institución como canal de acceso a derechos. En conjunto, la Institución desarrolló **más de 34.000 actuaciones**: una media de 95 al día, con impacto directo en miles de personas y sus familias.

Este incremento no expresa únicamente una mayor visibilidad institucional tras la celebración del **40 aniversario de la Institución**; refleja, sobre todo, la presión creciente sobre servicios públicos esenciales y la necesidad de respuestas eficaces para garantizar derechos que la ciudadanía considera básicos: ser **atendida, obtener respuesta y saber con claridad qué administración debe actuar, cómo y cuándo**. Derechos que no pueden depender del código postal, de la renta o de tener a alguien que "sepa moverse" en la Administración.

Después de dos mandatos analizando estas demandas —y con una experiencia anterior en la década de los años noventa—, la conclusión es clara: **en demasiadas ocasiones, el sistema público diseñado para garantizar derechos no los hace efectivos con la agilidad y la calidad que las personas necesitan.** No se trata de cuestionar la vocación del servicio público, sino de constatar un patrón: las medidas puntuales no bastan cuando el problema es estructural y acaba generando frustración, desgaste y desprotección.

**Este Informe documenta esa realidad y ofrece claves para revertirla.** La ciudadanía no necesita solo más presupuesto: necesita que lo que ya existe se priorice mejor, se distribuya con mayor equilibrio territorial, se coordine con más eficacia entre administraciones y se evalúe con rigor.

Dos elementos requieren atención específica. El primero es la **transformación digital**: cuando no se acompaña de alternativas presenciales eficaces y de apoyo suficiente, puede convertirse en una nueva barrera de acceso a derechos. Este riesgo se intensifica con la progresiva implantación de sistemas de **Inteligencia Artificial** en la gestión pública, que exige garantías de transparencia, no discriminación y revisión humana de decisiones que afectan a derechos. El segundo es la evaluación sistemática de las políticas públicas: no basta con aprobar medidas; es imprescindible comprobar si funcionan, corregir lo que falla y consolidar lo que da resultados.

Como **Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía**, subrayo además que muchos de estos problemas tienen una dimensión generacional que no puede ignorarse: las demoras en atención temprana, los déficits de apoyo educativo, la inestabilidad habitacional familiar y la exposición a entornos digitales sin protección suficiente condicionan el desarrollo de niños y niñas de forma que los efectos se prolongan mucho más allá de la infancia. Colocar a la infancia en el centro de las políticas públicas no es una opción: es una obligación de futuro.

En este contexto, mi aportación se concreta en **compromisos** que deben orientar el diseño de las políticas públicas. Los primeros afectan a derechos esenciales de la vida cotidiana:

- el acceso a una **vivienda digna**;
- el fortalecimiento de una **sanidad pública** accesible y universal;
- la defensa de unos **servicios sociales** menos burocratizados y más equitativos territorialmente, con especial atención a la población con dependencia y otros colectivos vulnerables;
- la apuesta por una **educación pública** que garantice la igualdad de oportunidades;
- la reivindicación de los **derechos laborales** y la suficiencia de ingresos ante la precariedad laboral, sobre todo de la juventud;
- la **igualdad de género** como principio transversal.

Los segundos refuerzan las garantías que sostienen una democracia efectiva:

- **sostenibilidad ambiental**, con planes de emergencia actualizados, adaptación urbana y transición energética justa;
- **no discriminación** y lucha activa contra el racismo y los discursos de odio;
- **cultura de paz y mediación** como herramientas de convivencia;
- preservación de la **memoria democrática** como obligación legal y moral.

Por ello, mi petición como Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía es clara: que las administraciones **escuchen, respondan y reparen**; que simplifiquen trámites, informen mejor y pongan a las personas —especialmente a la infancia y a quienes viven en mayor vulnerabilidad— en el centro de cada decisión.

Porque cuando la ciudadanía no logra ser escuchada y atendida a tiempo, se resiente la confianza institucional y se debilita nuestra convivencia democrática.

**Andalucía es mejor cuando sus derechos se cumplen.**

# BALANCE

# B1. Introducción

Cuando la ciudadanía acude a la Institución, suele hacerlo después de haber intentado otras vías o cuando percibe que su relación con la Administración se ha vuelto opaca. En ese gesto hay una demanda muy concreta: que alguien ordene el problema, identifique responsabilidades y exija una respuesta. **El Defensor actúa precisamente ahí, entre el derecho proclamado y el derecho efectivo.** Nuestro lema: **Te escuchamos. Te ayudamos. Te protegemos.**

El contexto social en el que se inserta el Informe obliga a leer cada expediente con una segunda capa de sentido. FOESSA ha vuelto a describir para **Andalucía una fractura que se cronifica:** alrededor del 23% de la población vive en exclusión social y en torno al 10% en exclusión severa, con **la vivienda y el empleo** como ejes principales. Ese diagnóstico no es un telón de fondo: condiciona quién puede sostener una espera, quién puede completar un trámite, quién tiene apoyo para insistir y quién queda fuera por agotamiento. Es decir: **las barreras administrativas actúan como costes añadidos para hogares ya tensionados**; un retraso o una exigencia documental no es menor cuando se vive al límite.

La experiencia diaria de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) confirma esa dimensión práctica. En la atención cotidiana —y, de manera muy clara, en los desplazamientos territoriales a comarcas y municipios, 8 este año en 14 localidades— se observa un patrón constante: **muchas personas no acuden con una pretensión jurídica, sino con una necesidad de orientación.** Buscan el camino, la ventanilla correcta, la explicación comprensible, la respuesta que nadie ha dado. En su relato se repiten fórmulas breves que describen la misma escena: **"no sé qué hacer", "no consigo hablar con nadie", "me dicen que lo intente más tarde", "nadie me explica".**

Estas expresiones no describen solo un trámite; describen una experiencia de abandono **administrativo.** Y esa experiencia tiene consecuencias. Cuando el acceso se complica, el derecho se convierte en carrera de obstáculos. La persona con más recursos insiste, se desplaza, contrata ayuda o busca alternativas. La persona con menos margen, que a menudo es quien más necesita el servicio, se queda fuera. Por eso, l**a buena administración es una política de equidad: simplificar, informar y responder a tiempo reduce desigualdad.**

El balance que sigue ofrece una lectura de conjunto del Informe Anual 2025 centrada en tres bloques: el eje de **Personas**; el eje de **Planeta y Prosperidad** y el de **Cultura de Paz y Justicia**. No pretende sustituir al cuerpo del Informe, sino recuperar su sentido común: convertir expedientes, actuaciones y experiencias ciudadanas en una **lectura institucional útil, orientada a resultados y a mejoras verificables.**

Los bloques se leen como piezas de una misma arquitectura de derechos. El eje de Personas pone el foco en la ciudadanía; 2 de cada 3 quejas que recibimos se enmarcan en este bloque. Planeta y Prosperidad aborda empleo público y sostenibilidad como garantías de confianza y futuro. Por último, Cultura de paz y Justicia aborda tutela efectiva, mediación y memoria democrática como herramientas de convivencia.

La idea central es la misma: **la confianza se construye con respuestas verificables y con una Administración que haga sencillo lo que es justo.**

Desde esta perspectiva, el balance no se limita a señalar problemas; propone un patrón, que se resume en cuatro exigencias: **accesibilidad real** (canales que funcionen), **claridad** (información comprensible), **diligencia** (plazos razonables) y reparación (capacidad de corregir y aprender). **Si esas cuatro piezas se sostienen, el resto de derechos encuentra un suelo firme**; si fallan, la ciudadanía se mueve en arenas movedizas.

El objetivo es fortalecer la credibilidad del Informe y convertirlo en una **hoja de ruta** compartible con las administraciones implicadas, de modo que cada recomendación se traduzca en medidas concretas: plazos, protocolos, refuerzos de información, coordinación y seguimiento.

# B2. Los Ejes

## B2.1. PERSONAS

Este eje reúne las materias que interpelan de forma más directa a la dignidad y al bienestar cotidiano: **vivienda, salud, dependencia, vulnerabilidad económica y social, igualdad de género e infancia y educación**. En 2025, esta Institución constata un patrón común: cuando fallan los "sistemas de acceso" —una cita, una valoración, una ayuda, un empadronamiento, una plaza, un recurso de apoyo— el derecho se vuelve frágil y la desigualdad se amplifica.

No es solo un problema de carencias materiales; es, a menudo, un problema de tiempo, información y acompañamiento, donde la brecha digital y las barreras administrativas actúan como costes añadidos para hogares ya tensionados. Por eso, el eje Personas no se limita a describir situaciones: ordena causas, identifica puntos de bloqueo y reclama respuestas públicas que lleguen antes de que la urgencia se convierta en exclusión.

### B2.1.1. La vivienda: un derecho cada vez más difícil de alcanzar

*"Soy madre de dos pequeños, llevo un año buscando piso o casa en alquiler. Y todos me responden lo mismo: no admitimos madres solteras o no admitimos niños. No sé que puedo hacer. Estoy desesperada".*

*"Nadie me quiere alquilar porque dicen que no me pueden echar después. Tengo dos trabajos, con dos nóminas de 1.000 euros, pero aun así no consigo encontrar casa".*

*"No puedo encontrar una vivienda y sin embargo hay miles de casas vacías o que realmente no constituyen un hogar, que se dedican a la mera especulación".*

*"En las localidades de costa… en verano se termina el contrato… ¿Qué hacemos de mayo a septiembre? ¿A dónde vamos con nuestros hijos?"*

En 2025, la experiencia acumulada en la tramitación de quejas y actuaciones de oficio confirma una idea de fondo: **cuando fallan los "sistemas de acceso" a la vivienda y a las prestaciones**, la vulnerabilidad no solo se mantiene, sino que **se reproduce.**

El Defensor del Pueblo Andaluz ha centrado su actuación en dos frentes que se retroalimentan: por un lado, la **emergencia habitacional** (insuficiencia de oferta, parque público limitado, ayudas que no llegan a tiempo y nuevas tensiones como el alquiler turístico); por otro, la **vulnerabilidad económica y social** (rentas insuficientes, retrasos administrativos, brecha digital y barreras de entrada como el empadronamiento).

En este contexto, la actuación del Defensor ha insistido en que el derecho constitucional a una vivienda digna (y su conexión con otros derechos) exige **políticas públicas con capacidad real de impacto**, especialmente para hogares con menores y personas en situación de vulnerabilidad: refuerzo del parque público y de los dispositivos preventivos ante la pérdida de vivienda, coordinación con servicios sociales comunitarios y exigencia de respuestas administrativas comprensibles y en plazo.

Otro foco recurrente de insatisfacción se concentra en las **ayudas al alquiler**: tanto por la dificultad de acceso cuando se articulan como concurrencia no competitiva como por la demora en su efectividad. En palabras recogidas por la OIAC, este diseño puede convertirse en una **"lotería de derechos"**, en la que no necesariamente resulta beneficiaria la persona con mayor necesidad, sino quien logra completar antes el trámite, agravándose la desigualdad por brecha digital. En línea con ello, la Defensoría ha señalado la necesidad de alinear estos instrumentos con su finalidad social, de modo que la urgencia habitacional no quede vaciada por retrasos o barreras procedimentales.

Junto a la tramitación de quejas y actuaciones de oficio, en 2025 la Institución ha reforzado también su dimensión **preventiva y propositiva**, impulsando espacios de trabajo que incorporen la perspectiva de infancia. En este marco se ha celebrado la jornada **"Construyendo Bienestar: la infancia en el centro de las políticas de vivienda y empleo"**, organizada por la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía y Save the Children, para situar el impacto de la vivienda (y del empleo familiar) en el bienestar y las oportunidades de niños y niñas, y compartir propuestas para integrar la perspectiva de infancia en las políticas públicas de vivienda.

Esta línea de trabajo se proyecta hacia 2026: está previsto que las **XXXIX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**, a celebrar en **Islas Canarias**, aborden también la vivienda como uno de los asuntos centrales, favoreciendo el intercambio de experiencias y criterios comunes entre defensorías ante un problema que condiciona de forma directa la cohesión social y el ejercicio efectivo de derechos.

**Escasez de vivienda pública, insuficiente oferta de alquiler asequible y un mercado tensionado**

El problema de acceso a la vivienda en 2025 se explica por **factores estructurales:** escasez de vivienda pública, insuficiente oferta de alquiler asequible y un mercado tensionado que expulsa

también a sectores de rentas medias-bajas. A ello se suma la presión demográfica y el aumento de precios reflejado en indicadores oficiales.

Especial mención requiere la **expansión de las viviendas de uso turístico (VUT)**: su crecimiento, aunque territorialmente concentrado, tiene un impacto intenso en centros históricos, barrios consolidados y municipios costeros, reduciendo el alquiler residencial y alimentando procesos de sustitución social. Esta realidad ha obligado a analizar el equilibrio entre el uso residencial y la actividad económica turística y a valorar respuestas públicas (urbanísticas, registrales y de control) en contextos de escasez.

Desde la óptica institucional, 2025 ha consolidado la necesidad de actuar con **medidas dimensionadas al territorio**, partiendo de un diagnóstico real (demanda, parque existente, viviendas vacías, rehabilitación pendiente y peso de VUT). Sin datos y planificación, la política de vivienda se convierte en una suma de respuestas parciales incapaces de sostener el derecho reconocido en nuestro ordenamiento y en los estándares internacionales.

### Subvenciones al alquiler: necesarias, pero ineficaces si llegan tarde

Las ayudas al alquiler se han revelado como recurso imprescindible mientras no exista un parque suficiente que equilibre oferta y demanda; sin embargo, en 2025 se constata que **las dilaciones desnaturalizan su finalidad social.** Se reciben quejas por retrasos en resoluciones y, sobre todo, en pagos, con especial incidencia en expedientes del Bono Alquiler Joven (convocatoria 2022) y en las dificultades de información y tramitación.

La brecha digital aparece aquí como factor de desigualdad: cuando el procedimiento prioriza rapidez, disponibilidad de medios y habilidades telemáticas, se favorece a quien puede "llegar primero", no necesariamente a quien más necesita. Por ello, la Defensoría ha insistido en revisar procedimientos, mejorar información, dotar medios técnicos y de personal y evitar que la concurrencia no competitiva se convierta en una carrera digital excluyente.

### Decálogo de propuestas: de la función social al dimensionamiento presupuestario

Del análisis de quejas y de la observación directa, la Defensoría sistematiza propuestas: reforzar la **función social** de la vivienda, dimensionar medidas a cada territorio, asegurar un parque público eficaz, revisar subvenciones para que no expulsen a los más vulnerables, impulsar rehabilitación y accesibilidad, y sostener un plan de vivienda con recursos plurianuales y cooperación interadministrativa y con el Tercer Sector.

El Decálogo parte de la necesidad de **situar la vivienda como un derecho al servicio de la ciudadanía**, frente a su consideración meramente patrimonial, y avanzar hacia su **exigibilidad** como derecho subjetivo. Desde esa premisa, ordena sus propuestas en una secuencia temporal. **En el corto plazo**, la prioridad es que la política de vivienda tenga efecto inmediato allí donde el mercado expulsa: reforzar y movilizar el parque público de alquiler y los recursos residenciales disponibles, con gestión eficaz y equipos multidisciplinares coordinados con los servicios sociales; activar dispositivos preventivos para evitar itinerarios de impago que desemboquen en pérdida de vivienda; y rediseñar las ayudas al alquiler para que protejan de verdad, llegando a tiempo y sin convertir la brecha digital en un filtro que favorezca a quien "llega primero" frente a quien más lo necesita.

**En el medio plazo,** el Decálogo exige pasar de respuestas fragmentarias a una planificación dimensionada al territorio, sustentada en diagnóstico sólido (demanda real, parque existente, vivienda vacía, rehabilitación pendiente e impacto de la vivienda turística) y desplegada a través del Plan Andaluz de Vivienda y Suelo y de los Planes Municipales. A esa planificación la acompaña una línea estratégica imprescindible: impulsar la **rehabilitación, accesibilidad y habitabilidad** del parque privado con instrumentos adaptados a quienes no pueden ni siquiera constituir comunidad o gestionar solicitudes —para salir de los "pisos cárcel"—, y orientar la acción pública hacia la rentabilidad socioeconómica evitando dinámicas urbanísticas de segregación residencial, asumiendo que la iniciativa privada no cubre por sí sola a los perfiles más vulnerables.

**En el largo plazo**, el Decálogo refuerza la **gobernanza del sistema** y sus condiciones de legitimidad. Advierte de que, frente a la ocupación y la sobreocupación, las respuestas meramente sancionadoras resultan ineficaces si no aumentan los recursos residenciales y las alternativas, y alerta del riesgo de alimentar relatos que abren espacio a prácticas intimidatorias al margen de los procedimientos legales. De forma paralela, reclama que el despliegue de la Ley andaluza de vivienda cuente con un **marco económico y de personal suficiente**, también en el ámbito municipal, porque las limitaciones presupuestarias aparecen de forma recurrente como obstáculo para cumplir recomendaciones y resolver urgencias. El cierre se sostiene en dos garantías transversales: **transparencia y seguridad jurídica** (información clara, confianza en adjudicaciones y convocatorias, plazos razonables) y una cooperación obligada entre Estado, Junta y entidades locales, incorporando al Tercer Sector como agente necesario para vertebrar una respuesta pública efectiva.

**Sinhogarismo: la forma más extrema de la exclusión residencial**

La expresión más extrema de la exclusión residencial es el **sinhogarismo**, cuya realidad se hace visible en la calle, en recursos de emergencia saturados y en trayectorias de deterioro físico y social que exigen una respuesta pública integral. En 2025, la Institución ha insistido en la necesidad de orientar las políticas locales hacia modelos **Housing First / Housing Led**, reforzando de forma inmediata los alojamientos y dispositivos de baja exigencia (con estancias que contemplen animales de compañía, espacios de custodia de enseres y protección frente a inclemencias), además de **equipos profesionales adecuados**, información pública actualizada de recursos y una **coordinación** efectiva entre administraciones, con el Tercer Sector como aliado imprescindible por su contacto directo con la realidad. Esta mirada incorpora también situaciones de sinhogarismo menos visibles, como los **asentamientos chabolistas**, que requieren alternativas residenciales ajustadas al perfil de sus residentes y seguimiento sostenido.

## B2.1.2. Salud

*«No saber cuándo te van a llamar. No saber si tu prueba se ha perdido. No saber si tu dolor importa».*

La misma lógica de acceso y tiempos aparece en los servicios esenciales de nuestro Estado de Derecho. La ciudadanía demanda, antes que nada, **ser atendida.**

En 2025, los testimonios y consultas recibidos describen una sanidad sometida a una triple tensión: **dificultad de acceso, incertidumbre prolongada y debilidad de los canales de información y orientación.** En la práctica, la ciudadanía no solo relata demoras; relata, sobre todo,

la experiencia de no saber a quién dirigirse, de no obtener respuesta o de no entender qué ocurre con su proceso asistencial.

Desde el enfoque institucional, esta percepción tiene un significado claro: cuando el sistema se vive como un laberinto —y no como un servicio— se produce una **pérdida de confianza** que afecta a la cohesión social y a la legitimidad de lo público.

El Defensor del Pueblo Andaluz insiste en reforzar la **atención humana**, la orientación comprensible y las alternativas presenciales, para que la modernización no se convierta en distancia y para que el acceso a la salud no dependa de la capacidad de "interpretar" procedimientos.

### Atención primaria y la "puerta de entrada"

La Atención primaria aparece en 2025 como el punto donde se decide, para muchas personas, si el derecho a la protección de la salud será efectivo o quedará en una expectativa.

Las dificultades para conseguir cita, la presión asistencial y la falta de margen para orientar y sostener itinerarios complejos se traducen en una vivencia de "puerta cerrada", que obliga a insistir y multiplica el desgaste emocional.

La Institución insiste en que la Atención primaria debe operar como **soporte y ordenación clínica**, no como un filtro que desplaza la carga a la persona usuaria. Cuando el primer nivel no puede acompañar, todo lo demás se desordena: se incrementan las urgencias evitables, se cronifican dudas sin resolver y se agravan desigualdades (quien tiene más recursos y habilidades encuentra vías alternativas; quien no, se queda fuera).

### Listas de espera y "tiempos de respuesta" como fuente de vulnerabilidad

Las demoras encadenadas para consultas, pruebas y resultados se relatan en 2025 como una fuente directa de **incertidumbre sostenida**. La espera no solo retrasa la atención: crea una vida en suspensión, con ansiedad, insomnio y miedo a que el tiempo juegue en contra del pronóstico o del proyecto vital, especialmente en personas mayores o con procesos diagnósticos abiertos.

La lectura institucional es que la gestión del tiempo sanitario debe integrar, además de criterios clínicos, una dimensión de **información y previsibilidad**. Informar con claridad, explicar el circuito y ofrecer canales de consulta no es un elemento accesorio: reduce sufrimiento, evita reclamaciones en cascada y mejora la eficiencia del propio sistema. En 2025 el balance refuerza, por tanto, la idea de que el **horizonte temporal también es parte de la atención.**

Más allá de la demora, estos casos evidencian que la garantía del derecho a la salud exige también **información y trazabilidad asistencial**: sin comunicación clara de resultados y seguimiento, la atención pierde seguridad y se amplifican desigualdades.

En 2025 se incoó la queja de oficio **25/10263** ante la alarma social por deficiencias en el **Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama (PDP-CM)**. La investigación se centra en un núcleo especialmente grave desde la perspectiva de derechos: la **no comunicación** a determinadas mujeres de resultados dudosos/no concluyentes —que requerían seguimiento o estudio complementario— y la posible existencia de demoras en completar dichas pruebas dentro de

los tiempos recomendados, con impacto potencial sobre el pronóstico y, en todo caso, sobre el derecho a la información sanitaria y a la igualdad en el trato.

La Institución ha solicitado aclaraciones sobre el fundamento de esa práctica, su extensión, el alcance real de casos afectados, las medidas correctoras y el papel de los órganos de evaluación y seguimiento de cribados, con el objetivo de **clarificar lo ocurrido**, dimensionar el problema y orientar decisiones de reparación y mejora del programa.

Para el Defensor del Pueblo andaluz, no basta con corregir el aspecto técnico u organizativo: es imprescindible una respuesta de **buena administración** proyectada hacia las personas afectadas, con identificación activa de casos, comunicación **personalizada** de resultados y errores, **cauces preferentes** para pruebas y seguimiento, y acompañamiento para reducir la incertidumbre. Además, cuando haya existido un daño efectivo, la Administración debe evaluar las consecuencias y activar, cuando proceda, mecanismos de reparación, evitando trasladar íntegramente a las afectadas la carga de iniciar procedimientos complejos.

### Continuidad asistencial y comunicación con pacientes crónicos

Un foco especialmente reiterado es la **imposibilidad de contacto efectivo** con unidades y servicios de referencia: teléfonos que no responden, correos sin contestación o derivaciones internas sin retorno. En pacientes crónicos, esta disfunción no es menor: rompe la continuidad asistencial, dificulta ajustes terapéuticos y aumenta la inseguridad clínica y emocional.

Esta institución subraya que garantizar circuitos de comunicación no es solo calidad; es **buena administración sanitaria.**

### Salud mental: déficit de recursos y complejidad social

La salud mental emerge en 2025 como un ámbito especialmente sensible: falta de profesionales, insuficiencia de recursos —con impacto señalado en hospitales comarcales— y dificultades de acceso y seguimiento. Asociaciones y familias trasladan situaciones de desborde, desesperación y falta de apoyo sostenido, con casos donde se cruzan patología grave, ruptura familiar, consumo de sustancias o exclusión residencial.

Insistimos en que la salud mental requiere **continuidad y coordinación sociosanitaria**. No basta con *"derivar"*: se necesitan equipos, itinerarios estables y capacidad de respuesta en momentos de crisis, evitando que la falta de seguimiento traslade el peso al hogar o empuje a situaciones límite. En 2025, la Defensoría refuerza la idea de que atender salud mental es también **prevenir exclusión**, porque su deterioro suele desencadenar pérdida de empleo, ruptura de redes y dificultades para sostener una vida autónoma.

### Atención temprana: llegar a tiempo en la infancia

En 2025, la Institución abrió la queja de oficio **25/5335** ante las **dilaciones excesivas** en el acceso de niños y niñas menores de seis años a la **Atención Temprana** en los **CAIT**, con demoras que, según quejas tramitadas, podían superar el año pese al avance normativo de la Ley 1/2023. La actuación se orienta a esclarecer causas estructurales (demanda no cubierta, escasez de profesionales, complejidad de la evaluación, crecimiento poblacional) y, sobre todo,

a garantizar el derecho efectivo en plazo y con calidad: se solicita información sobre tiempos medios de espera para el inicio real de terapias por provincias, estrategias para reducir listas, posible reducción de sesiones sin justificación clínica, estado de los pliegos tras incidencias contractuales y medidas de gobernanza (mesa técnica con participación de familias y profesionales), además de la adecuación entre oferta y demanda, requisitos de cualificación y el impacto de la rotación del personal en la continuidad terapéutica.

## B2.1.3. Dependencia

*"No se trata solo del retraso… sino de la incertidumbre absoluta: nadie te da una fecha, nadie se compromete a nada. No sabes si falta un papel… Nadie te explica nada".*

Cuando el sistema de cuidados falla, la carga se desplaza al hogar. En 2025, las vivencias trasladadas por familias y cuidadoras muestran que las demoras en dependencia no se perciben como un "retraso administrativo", sino como una desprotección cuando la persona necesita apoyos para actividades básicas y el hogar sostiene cuidados sin relevo. **La dependencia se vive en tiempo real: cada semana sin respuesta agrava el agotamiento familiar y el deterioro de la persona dependiente.**

Desde el enfoque de derechos, el balance subraya que el tiempo administrativo no es neutro. En dependencia, "llegar tarde" puede equivaler a no llegar, y la incertidumbre se convierte en un daño añadido. Por eso, la Institución insiste en que la **respuesta** debe ser diligente, transparente y centrada en la persona, porque el derecho subjetivo solo existe plenamente cuando puede ejercerse en el momento en que se necesita.

### Valoración, PIA y revisiones: procedimientos que no pueden romper la vida cotidiana

El procedimiento sigue apareciendo en 2025 como una secuencia con posibles cuellos de botella en distintas fases: valoración inicial, elaboración del Plan Individual de Atención (PIA), asignación o adecuación del recurso y, con especial intensidad, revisiones cuando hay empeoramiento o necesidad de ajustar la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio. Las familias describen que la dependencia no es estática: la necesidad cambia, y el sistema debe poder acompañar esa evolución sin generar una "segunda espera" interminable.

La lectura institucional es que la tramitación no puede estar diseñada solo para "abrir" expedientes, sino para **resolverlos y adaptarlos** a la realidad vital. Cuando no se revisa a tiempo, el hogar hace "malabares" y se deteriora la autonomía de la persona dependiente; cuando no se adecúa el recurso, se desvirtúa la propia finalidad de la política pública. Por ello, abogamos por la necesidad de reforzar procedimientos con capacidad de respuesta y seguimiento, no solo de gestión documental.

### Información y transparencia: expedientes "invisibles"

Uno de los focos más reiterados es la **falta de información clara y accesible** sobre el estado del expediente: familias que desconocen en qué punto está su solicitud, qué documentación falta o qué plazos razonables pueden esperar. En muchos casos, esta ausencia de información se

suma a canales ineficaces y a respuestas que no habilitan una vía real de consulta, aumentando el desamparo.

La Institución vincula esta realidad con la buena administración: atender no es solo tramitar, también es **explicar y orientar.** Cuando la Administración no ofrece información comprensible, traslada la carga a la ciudadanía, que debe interpretar normas y tiempos sin apoyo, y esa carga resulta especialmente injusta cuando se cuida a una persona mayor o dependiente. En 2025, insistimos en reforzar canales de atención y transparencia como condición mínima para que el derecho sea ejercitable.

### Desigualdad territorial y percepción de injusticia

Los testimonios y aportaciones de entidades reflejan diferencias entre territorios en capacidad de respuesta, tiempos de espera y disponibilidad de equipos, lo que alimenta una percepción de injusticia: el mismo derecho no se vive igual según el lugar de residencia. Esta desigualdad aparece asociada a problemas organizativos y a déficits de recursos (por ejemplo, ausencia de valoradores sin sustitución), que terminan afectando a la ciudadanía.

Reafirmamos que la igualdad territorial es un estándar exigible en políticas que reconocen derechos subjetivos. Por ello, la Institución subraya la necesidad de planificación, refuerzo de equipos y criterios homogéneos, de manera que el acceso a la dependencia no dependa de la "suerte administrativa", sino de reglas claras y medios suficientes.

### Cuidados y género: la carga invisible que sostiene el sistema

En 2025 emerge con fuerza la dimensión de género: la dependencia se sostiene, en gran medida, sobre cuidadoras familiares —mayoritariamente mujeres— que asumen la atención diaria sin apoyos suficientes, sin descanso y con fuerte desgaste físico y emocional. Esta carga no es solo una consecuencia privada; es una evidencia de que el sistema público no está llegando con la intensidad necesaria y a tiempo.

El balance incorpora esta perspectiva como un elemento estructural de igualdad: mejorar dependencia no es solo "agilizar expedientes"; es también avanzar en corresponsabilidad y evitar que el coste de los cuidados recaiga de forma silenciosa sobre los hogares. Cuando una mujer deja el empleo para cuidar, el impacto se multiplica en renta, salud, cotización y proyecto vital; por eso, la Institución defiende que la política de dependencia debe proteger a la persona dependiente y, a la vez, **sostener a quien cuida.**

La dependencia necesita una coordinación estable entre la Agencia competente, los servicios sociales comunitarios y el sistema sanitario. Cuando esa coordinación falla, los cuidados se fragmentan y el hogar queda como "última red". Por tanto insistimos en fortalecer el primer nivel social para que el derecho a la autonomía personal no dependa de la insistencia individual, sino de un sistema capaz de acompañar.

# B2.1.4. Vulnerabilidad económica y social: cuando la renta no basta y la administración no llega

En 2025 se constata que la vulnerabilidad no responde a una sola causa: rentas insuficientes, vivienda inalcanzable, gastos básicos (incluida conectividad), brecha digital y retrasos forman un circuito que atrapa a familias, personas solas, hogares monoparentales y colectivos con múltiples factores de exclusión.

Las prestaciones económicas (IMV, RMISA, PNC) cumplen una función de protección, pero no siempre alcanzan necesidades básicas y, cuando se retrasan, agravan la precariedad. Se recoge, además, la necesidad de reducir barreras administrativas y mejorar verificación y acompañamiento, en línea con recomendaciones técnicas recientes sobre el IMV (automatización, metas medibles, incentivo al empleo visible, estadística homogénea).

### Tarjeta Monedero: continuidad, plazos y derecho efectivo

La Tarjeta Monedero, destinada a unidades familiares con menores, pasó a gestionarse por la Junta en 2025 tras su etapa transitoria estatal. Pese a la planificación, la implantación efectiva presentó retrasos, confirmados por entidades, ayuntamientos y personas afectadas, generando un **lapso de desprotección**. Por ello se incoó actuación de oficio para conocer causas y determinar el restablecimiento del acceso.

### Servicios Sociales Comunitarios: "piedra angular" bajo presión

Los Servicios Sociales Comunitarios aparecen, en 2025, como **infraestructura esencial** para inclusión, pero se describen saturación y respuesta centrada en lo urgente, con escaso margen para trabajo preventivo, coordinación y seguimiento. Esta limitación operativa repercute en la capacidad del sistema para romper la transmisión intergeneracional de la pobreza y sostener itinerarios de inclusión.

### Empadronamiento: el acceso a derechos empieza por el registro

En 2025 se vuelve evidente que el empadronamiento no es un trámite menor: es requisito habilitante para el ejercicio efectivo de derechos y el acceso a servicios públicos. La Defensoría constata que no todos los ayuntamientos cumplen con normativa e instrucciones técnicas, generando **disparidad de criterios y dilaciones** que dejan a personas fuera del sistema de protección, e impactan en prestaciones y recursos básicos.

La actuación institucional se orienta a exigir gestión ágil, con garantías, y a corregir prácticas que incorporan requisitos no previstos o demoras incompatibles con la finalidad del padrón como llave de acceso a servicios y prestaciones.

### Migración, integración y convivencia: seguridad jurídica y prevención del odio

En 2025 se tramitan quejas vinculadas a la inclusión social de personas migrantes, destacando problemas en la emisión de informes (integración/inserción) y la ausencia de **criterios homogéneos**, que genera inseguridad jurídica y demoras. La Defensoría impulsa coordinación con la

Dirección General competente y actores implicados para avanzar hacia un **modelo unificado andaluz.**

En paralelo, se mantiene el foco institucional en la **no discriminación** y en la preocupación por discursos de odio en entornos digitales, incluyendo el papel de sistemas algorítmicos que pueden amplificar sesgos. Se refuerza un enfoque preventivo (formación, comunidad educativa, herramientas de denuncia y cooperación) y participación en proyectos orientados a frenar odio y desinformación.

**Personas privadas de libertad: reinserción con acompañamiento y red**

La Defensoría ha incorporado en 2025 conclusiones de espacios de trabajo con administración y Tercer Sector: necesidad de financiación suficiente, programas plurianuales, coordinación efectiva en centros y evaluación de resultados. Se subraya la importancia de preparar la salida, especialmente en perfiles con enfermedad mental, adicciones, ausencia de redes y riesgo de sinhogarismo, y el valor de trabajar en red como buena práctica exportable.

**Igualdad de Género y violencia contra las mujeres: protección integral, salud mental y garantía administrativa**

En 2025, los escritos y testimonios recibidos confirman que la desigualdad tiene un impacto específico sobre las mujeres cuando se entrecruzan factores como pobreza, cargas de cuidados, precariedad laboral y, en los casos más graves, violencia machista. La Institución constata cómo la crianza y el cuidado familiar condicionan la autonomía económica y el acceso a bienes y servicios, y cómo la violencia puede precipitar pérdida de empleo e ingresos, incrementando la dependencia económica y la exposición al riesgo.

Desde esta perspectiva, una prioridad de la actuación institucional ha sido exigir una **respuesta pública diligente y coordinada** que no revictimice, especialmente cuando existen menores y/o discapacidad. Los relatos de mujeres obligadas a acudir a recursos de acogida o a desplazarse por miedo al agresor evidencian que la protección real no puede limitarse a la existencia formal de recursos: requiere acompañamiento efectivo, coordinación interinstitucional y garantías de continuidad asistencial.

Un foco específico de intervención en 2025 se sitúa en la **salud mental y la atención especializada** a mujeres víctimas. Por ejemplo, la Defensoría ha analizado indicios de disfunciones estructurales en un servicio público esencial tras la retirada, sin sustitución ni planificación, de la cobertura de psicología clínica en el Equipo de Atención a la Mujer (EAM) del Distrito Sevilla, con impacto potencial sobre procesos terapéuticos en curso y situaciones de alto riesgo; todo ello en un contexto en el que se destaca el valor del modelo multidisciplinar y la necesidad de proteger tanto a mujeres y menores como a los profesionales.

Asimismo, la Institución ha puesto el acento en la **seguridad jurídica y la buena administración** en el acceso a derechos vinculados a la condición de víctima. En 2025 se ha impulsado una actuación de oficio dirigida a conocer por qué no se ha aprobado aún el desarrollo normativo autonómico del procedimiento de acreditación administrativa (“título habilitante”), actualmente sustentado en instrucciones internas del Instituto Andaluz de la Mujer, y a promover criterios homogéneos y transparentes en todas las provincias. El objetivo es evitar demoras y desigualda-

des territoriales que pueden traducirse en pérdida de acceso efectivo a recursos clave (vivienda, ayudas económicas y protección social) y aumentar la exposición al riesgo.

## B2.1.5. Infancia y Educación

Los derechos de la infancia y la adolescencia no se reducen a la protección frente al daño: incluyen también el derecho a crecer con bienestar, a ser escuchados y participar, a la educación en condiciones de igualdad, y a que se salvaguarden su honor, intimidad, privacidad y protección de datos, con especial atención al uso de internet y redes sociales.
Desde esa visión integral, junto a la tramitación de quejas y actuaciones de oficio, la Defensoría impulsa una cultura de derechos que llegue a los centros educativos y a la vida cotidiana de niños y niñas; por eso convoca y promueve los Premios de dibujo y vídeo **"Así veo mis derechos"**, una iniciativa que busca que el alumnado conozca sus derechos y, al mismo tiempo, los exprese desde su propia mirada, convirtiendo esa creatividad en un ejercicio real de participación.

**El reto de la pobreza infantil.**

La pobreza infantil no es solo una falta de ingresos: es una restricción directa de derechos que condiciona la salud, la alimentación, la educación y el desarrollo emocional. Esta Institución advierte que, cuando un hogar vive "al límite", el coste de la vida se convierte en un filtro diario que deja fuera necesidades básicas no negociables: vivienda, suministros y comida. En este sentido, el Informe **La cesta de la compra de familias en riesgo de pobreza y exclusión social** de EAPN España, elaborado a partir de la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE, refleja que los hogares en riesgo de pobreza y exclusión destinan casi el 60% de su gasto a vivienda y suministros (41%) y alimentación (19%), lo que deja un margen mínimo para el resto de dimensiones que sostienen la vida digna (transporte, salud, educación, vestimenta, ocio o vida social).

Esta Institución subraya que la **magnitud del fenómeno obliga a una respuesta pública sostenida:** se ha difundido una tasa del 34,8% de niños, niñas y adolescentes en riesgo de pobreza o exclusión social, situando a España en una de las posiciones más elevadas de la UE, con efectos que tienden a perpetuar ciclos intergeneracionales de precariedad. En Andalucía, además, la presión se agrava por el peso simultáneo de la pobreza y del acceso a vivienda y empleo familiar: la Defensoría de la Infancia y Adolescencia recuerda que **la tasa AROPE infantil alcanza el 40,5%** y que cientos de miles de menores viven en hogares con grandes dificultades para sostener un hogar digno y un empleo estable.

Por ello, esta Institución defiende que la lucha contra la pobreza infantil exige actuar sobre los determinantes que la alimentan: vivienda asequible y estable (porque la vivienda no digna compromete salud y continuidad escolar), ingresos que cubran el coste real de vivir y una red de servicios públicos que llegue **a tiempo.**

Esto implica reforzar políticas preventivas (evitar pérdida de vivienda cuando hay menores, asegurar parque público y protección frente a desahucios y cortes) y, al mismo tiempo, reducir barreras administrativas y burocráticas que operan como "costes" añadidos para hogares ya tensionados. En definitiva: **proteger la infancia es proteger las condiciones materiales que hacen posible el ejercicio de sus derechos**, antes de que la urgencia se convierta en exclusión.

### Infancia en situación de riesgo: detección temprana y capacidad local

El primer nivel de protección debe poder detectar, intervenir y hacer seguimiento con diligencia, porque el tiempo es un factor decisivo.

Advertimos que equipos locales desbordados reducen la intervención temprana y favorecen la cronificación. Por ello, insistimos en dimensionar recursos humanos, reforzar coordinación con educación y salud y asegurar actuaciones documentadas y sostenidas cuando existan indicios de desprotección.

### Sistema de protección: garantías, celeridad y adecuación del recurso

Esta Institución recuerda que las medidas de protección deben ser motivadas y proporcionales, pero también ágiles cuando hay riesgo grave. En 2025 se han analizado quejas de progenitores disconformes con medidas; se exige siempre motivación suficiente y decisiones centradas en el interés superior del menor.
En acogimiento residencial, se subraya que no basta con disponer de plaza: el recurso debe ajustarse a necesidades, especialmente ante conductas disruptivas o autolesiones. Insistimos en la coordinación con salud mental infanto-juvenil y en revisar itinerarios cuando el recurso no está respondiendo.
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 comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

### La educación como mecanismo de igualdad de oportunidades

La educación es el principal mecanismo de **igualdad de oportunidades:** cuando el sistema acompaña, compensa desventajas; cuando falla, las consolida. En 2025, las quejas y consultas muestran que los problemas educativos se expresan en la vida cotidiana: orientación y trámites comprensibles, inclusión real, convivencia segura y condiciones materiales del aprendizaje.

También se constata un patrón transversal: digitalización sin acompañamiento y canales de información frágiles pueden convertir un derecho en una carrera de obstáculos, especialmente para familias vulnerables o personas sin competencias digitales. La atención personal y la claridad procedimental son parte del derecho a la educación.

### Convivencia escolar y protección frente al acoso

El acoso escolar es una forma de violencia que exige prevención, detección temprana y actuación diligente: activar protocolos, documentar decisiones, proteger a la víctima y coordinar apoyos, también cuando el conflicto se desplaza al ámbito digital.
En este marco, la queja 25/10719 ha sido una actuación central: se investigó de oficio el fallecimiento de una menor presunta víctima de acoso escolar para esclarecer la diligencia del centro y de la Inspección educativa en la aplicación de protocolos y medidas de protección. Esta Institución subraya que la existencia de normas no basta si no hay trazabilidad, tiempos de reacción y acompañamiento real.

### Inclusión educativa y atención al alumnado con necesidades complejas

La inclusión se mide por **apoyos efectivos y estables** (PTIS, AL/PT, TEA, discapacidad auditiva, etc.) y por la capacidad de respuesta del centro ante necesidades educativas diversas sin soluciones que, de hecho, expulsen o limiten la escolarización.

De forma prioritaria, se han abordado quejas sobre atención a alumnado con patologías graves, donde la coordinación Educación-Salud es decisiva. En 2025 se impulsaron actuaciones de oficio para comprobar la aplicación de protocolos y la provisión real de recursos; en casos concretos, se verificó la autorización de apoyo sanitario para garantizar seguridad y continuidad educativa. Esta Institución recuerda que la escuela debe ser un entorno seguro también cuando existen necesidades clínicas complejas.

### Centros educativos habitables: infraestructuras y climatización

Las condiciones materiales del centro afectan a salud, aprendizaje y dignidad. Persisten situaciones donde debates competenciales o demoras de ejecución prolongan carencias que la comunidad educativa vive como urgentes.

En este contexto, la **queja 25/11288** se ha dirigido al seguimiento de los programas de climatización previstos por la legislación. Esta Institución ha reclamado una planificación verificable, prioridades claras y calendarios comprensibles: la adecuación climática no puede quedarse en anuncios, porque cada curso vuelve a tensionar la habitabilidad de los centros, especialmente ante episodios de calor.

*En conjunto, el eje Personas confirma que la confianza se construye cuando la Administración atiende, explica y responde a tiempo. Esta Institución subraya tres ideas fuerza: vivienda y cuidados como pilares de seguridad vital (sin ellos, todo lo demás se resiente), accesibilidad real para que los derechos no dependan de la capacidad de insistir o "saber moverse", y coordinación efectiva entre sistemas (social, sanitario, educativo y vivienda) para evitar que la ciudadanía quede atrapada entre ventanillas. Cuando esas tres piezas se sostienen, los derechos se ejercen; cuando fallan, la vulnerabilidad se reproduce.*

# B2.2. PLANETA Y PROSPERIDAD

Esta Institución subraya que la existencia de normas no basta si no hay trazabilidad, tiempos Este eje agrupa materias que comparten una misma clave: por un lado, la relación más cotidiana de la ciudadanía con lo público —tributos, transparencia, participación y derecho a obtener respuesta—, donde la falta de explicación, el silencio o la demora pueden convertir una obligación en angustia y desconfianza. Por otro, el funcionamiento del propio sector público —especialmente el **empleo público**— como **infraestructura humana imprescindible**: sin plantillas suficientes y bien gestionadas, la modernización se convierte en distancia, y los servicios esenciales pierden eficacia y equidad territorial.

El bloque aborda también otros derechos de la vida diaria como **energía, agua, telecomunicaciones, transportes y consumo**, ámbitos donde una incidencia puede derivar en exclusión cuando existen vulnerabilidad, brecha digital o falta de mecanismos de reparación efectivos.

Y, de forma inseparable, incorpora la dimensión ambiental: el **derecho a un entorno saludable**, la gestión de residuos, la transición energética y los conflictos derivados de contaminación o impactos territoriales requieren inspección, coordinación y capacidad de ejecución para que la regulación no quede en papel.

Para el Defensor del Pueblo andaluz, la **sostenibilidad ambiental** se entiende como una condición de seguridad democrática: los fenómenos extremos han dejado de ser excepcionales y muestran que prevención, alerta y coordinación salvan vidas. Contamos con aprendizajes recientes: la DANA que asoló la Comunitat Valenciana y, ya a inicios de 2026, el tren de borrascas que ha obligado a activar dispositivos en Andalucía evidencian la necesidad de planes de emergencia actualizados, ensayados y conocidos por la población; una información pública más útil; coordinación interadministrativa; adaptación urbana (sombra, refugios climáticos, espacios verdes) y gestión preventiva de masas forestales.

## B2.2.1. La necesidad de una buena (y eficiente) administración tributaria para la economía doméstica

Durante 2025, una parte relevante de las quejas en el ámbito tributario ha vuelto a concentrarse en la **gestión local del IBI** y en la aplicación de beneficios fiscales que, en la práctica, dependen de ordenanzas y de criterios administrativos no siempre alineados con la finalidad protectora de la norma. Destaca la intervención de la Institución ante ordenanzas que condicionaban la bonificación por familia numerosa a requisitos añadidos —como el empadronamiento conjunto— que pueden generar desigualdad de trato en situaciones de separación o divorcio, impulsando recomendaciones para adaptar la regulación municipal al marco legal y jurisprudencial. Esta Institución recuerda que los beneficios fiscales de finalidad protectora no pueden vaciarse por requisitos formales que generan desigualdad en situaciones familiares complejas.

Junto a ello, se aprecia una tendencia que atraviesa toda la materia: **silencios administrativos,**

**demoras y falta de información comprensible** en procedimientos que afectan directamente a la economía doméstica. Esta realidad se agrava cuando concurren situaciones de vulnerabilidad, como muestran quejas por **embargos reiterados** pese a ingresos inferiores a límites inembargables, donde la Institución ha insistido en la necesidad de reforzar diligencia, proporcionalidad y calidad de la atención para evitar inseguridad y angustia sostenida.

En el plano de gobernanza, las quejas reflejan que la ciudadanía (y también los representantes públicos en el ámbito local) perciben con frecuencia una Administración que **cobra o exige,** pero que tarda en **resolver, explicar o facilitar acceso a la información**, con especial incidencia en transparencia y en el derecho a obtener respuesta en plazo.

En definitiva, cuando la obligación tributaria se combina con silencio, falta de explicación y trámites opacos, el conflicto deja de ser económico y se convierte en un problema de c**onfianza institucional y buena administración.**

## B2.2.2. La igualdad de oportunidades a través del empleo público

Esta Institución subraya que el empleo público no es un asunto interno: es la **infraestructura humana** que hace posibles los derechos. Sin plantillas suficientes, la sanidad y la educación no funcionan, pero tampoco la dependencia, los servicios sociales o la atención a la infancia.

Por tanto, el empleo público se confirma como un **factor estructural** para sostener la igualdad de oportunidades: la calidad del servicio que recibe la ciudadanía depende, en buena medida, de que existan plantillas suficientes, condiciones laborales adecuadas y procesos de gestión que no cronifiquen la temporalidad ni la incertidumbre. Esta idea vertebra el apartado y conecta directamente con el derecho a una buena Administración y con la dimensión humana de la digitalización de los servicios públicos.

En 2025, las principales tensiones que afloran en las quejas se relacionan con **procesos selectivos**, funcionamiento de bolsas y disfunciones que desembocan en retrasos o desigualdades de hecho. Se suma, además, la dimensión de salud laboral y prevención de riesgos, especialmente en entornos de alta exigencia, donde la sobrecarga y la falta de cobertura suficiente impactan tanto en los profesionales como en la atención final. La conflictividad en selección, provisión y bolsas no se queda dentro: se traduce en **espera, discontinuidad y desigualdad territorial** para la ciudadanía.

En definitiva, reforzar el empleo público no es una cuestión corporativa; es una condición para garantizar derechos y evitar que la modernización administrativa se haga a costa de los equipos y, por extensión, de la ciudadanía.

## B2.2.3. Servicios de interés general y consumo: atención accesible, procedimientos simples y protección real cuando hay vulnerabilidad

El ámbito de los servicios de interés general vuelve a mostrar en 2025 su naturaleza de *"frontera de derechos"*: energía, agua, telecomunicaciones, transportes y servicios financieros no son solo mercados, sino condiciones materiales para la salud, la vivienda, la inclusión digital y la vida cotidiana.

En **energía**, el capítulo incorpora un análisis especialmente relevante sobre la **brecha de cobertura del bono social** y la necesidad de reducir barreras burocráticas. Se subraya que las estrategias y diagnósticos solo producen efectos si se traducen en medidas normativas y operativas concretas, y se insiste en fórmulas de **automatización** o verificación pública de requisitos para que la protección llegue realmente a quienes la necesitan. En coherencia con ello, se destaca la necesidad de protección efectiva en supuestos sensibles (consumidores vulnerables, refacturaciones, interrupciones del suministro y colectivos específicos como personas electrodependientes).

En **agua**, vuelve a aparecer una cuestión de fondo: la ausencia de desarrollo reglamentario suficiente del mínimo vital y del ciclo integral urbano, lo que mantiene un escenario de desigualdad territorial y soluciones fragmentadas.

En el ámbito de **consumo**, se constata un problema estructural: buena parte del sistema administrativo puede **informar y sancionar**, pero no siempre puede reparar el perjuicio individual, lo que genera frustración cuando la ciudadanía busca una solución material (reposiciones, devoluciones, indemnizaciones) y solo obtiene trámites largos o respuestas limitadas.

## B2.2.4. Inspección, medios locales y coordinación para garantizar los derechos ambientales

En 2025, esta Institución agrupa en este apartado conflictos ambientales de naturaleza distinta —c**ontaminación acústica, residuos y economía circular y tensiones ligadas a renovables**— porque comparten un mismo núcleo desde la perspectiva de derechos: en todos ellos, la ciudadanía reclama protección efectiva del entorno y de la salud y se encuentra, con frecuencia, con el mismo obstáculo: la brecha entre norma y ejecución.

Son materias donde la regulación existe, pero el derecho se debilita cuando faltan inspección, **medios locales, coordinación interadministrativa y respuesta en plazo**, generando una percepción de indefensión que se intensifica cuando la denuncia no se tramita, la planificación no se aterriza o la participación no se gestiona con transparencia. Por eso, más allá del foco específico —ruido, vertido, planta, olores o impacto paisajístico—, la cuestión de fondo es siempre la misma: garantizar que los derechos ambientales (descanso, salud, entorno adecuado) se traduzcan en actuaciones verificables, con seguimiento y corrección cuando proceda.

En 2025, las quejas vuelven a confirmar que la **contaminación acústica** —especialmente vinculada a hostelería, ocio y veladores— es uno de los conflictos ambientales más persistentes. Más allá del foco contaminante, el elemento que desencadena la percepción de indefensión es, a menudo, la inactividad: denuncias que no se tramitan con agilidad, escasez de medios para inspección y dificultad para equilibrar derechos (descanso, actividad económica, ocio) cuando el municipio no dispone de capacidad suficiente.

Junto al ruido, el capítulo incorpora con fuerza el eje de **residuos y economía circular**, con actuaciones de oficio estratégicas: seguimiento del impuesto sobre depósito en vertedero/incineración y el impulso a los **Planes Locales de Economía Circular** en municipios obligados a aprobarlos, situando el foco en la efectividad real de la transición (planificación, financiación finalista, educación ambiental y resultados medibles). También se consolidan como focos emergentes las tensiones asociadas a la **implantación de renovables** y, de forma singular, a proyectos de **biogás/biometano**, donde la Institución debe equilibrar transición energética con garantías ambientales, participación y prevención de afecciones (olores, acuíferos, paisaje, convivencia).

La sostenibilidad se juega en la ejecución: sin inspección, sin medios locales y sin coordinación, la regulación existe, pero los derechos ambientales quedan debilitados.

## B2.2.5. Cultura y deporte

En 2025, la materia de Cultura se ha articulado principalmente en torno a la **tutela del patrimonio histórico y monumental**, con actuaciones en conservación preventiva y control administrativo ante riesgos de abandono, deterioro o intervenciones sin supervisión suficiente. Se reflejan expedientes sobre inmuebles y conjuntos patrimoniales que requieren coordinación institucional y continuidad en los compromisos para evitar que la inacción acabe derivando en daños irreparables.

Destaca igualmente la atención al **régimen jurídico de acceso y disfrute del patrimonio**, tanto por el ejercicio profesional (caso de guías turísticos con trabas improcedentes en un recinto emblemático) como por el derecho de visitas libres y gratuitas en bienes BIC, recordando la necesidad de vigilancia efectiva para que el derecho exista no solo en la norma sino en la práctica.

En bibliotecas, las quejas evidencian que el acceso a la cultura depende de condiciones organizativas muy concretas (horarios, personal, continuidad del servicio), y que las carencias de recursos humanos en el ámbito local se traducen en cierres, reducciones de jornada o pérdida de prestaciones básicas, afectando de forma directa a estudiantes y ciudadanía usuaria.

Cuando el acceso se condiciona por empadronamiento sin proporcionalidad, el conflicto deja de ser de gestión y pasa a ser de **igualdad y cohesión social**. En Deporte, el año 2025 ha incrementado la conflictividad en torno al acceso a piscinas municipales, especialmente cuando se aplican criterios de empadronamiento como factor de exclusión.

La Institución ha reiterado doctrina constitucional sobre igualdad y proporcionalidad para encauzar estas decisiones locales. Además, se mantienen quejas por accesibilidad en instalaciones

deportivas (averías, adaptaciones insuficientes), que requieren respuesta ágil para no convertir la práctica deportiva en un derecho meramente formal.

***En conjunto, la conclusión es exigente y práctica: cuando hay planificación, medios, inspección y coordinación, la regulación se convierte en garantía; cuando faltan, lo público pierde capacidad y la ciudadanía pierde confianza. Por eso, este eje orienta sus recomendaciones hacia medidas verificables: simplificación y atención accesible, previsibilidad en procedimientos, refuerzo de equipos, y ejecución ambiental efectiva con seguimiento, medición y corrección. Solo así Planeta y Prosperidad deja de ser un marco y se convierte en una hoja de ruta para derechos tangibles.***

## B2.3. CULTURA DE PAZ, JUSTICIA Y MEDIACIÓN

Este eje reúne ámbitos distintos pero estrechamente conectados por una misma idea: la democracia se sostiene cuando los conflictos encuentran **cauces accesibles, tiempos razonables y una respuesta pública comprensible.**

En 2025, esta Institución aborda, en primer lugar, el **acceso a la Justicia** y sus principales fricciones —dilaciones, reorganización judicial, asistencia jurídica gratuita y los *"cuellos de botella"* del Registro Civil—, porque el derecho a la tutela efectiva se vacía cuando el procedimiento se convierte en espera o laberinto.

En segundo lugar, incorpora la **mediación** como herramienta de cultura de paz: un modo de intervención que reduce la polarización, recompone relaciones y convierte desacuerdos en compromisos verificables con anclaje legal, especialmente útil en conflictos territoriales, ambientales o comunitarios.

En tercer lugar, integra la **memoria democrática y los derechos humanos** como deber público de verdad, justicia y reparación, con actuaciones sobre simbología, exhumaciones e identificación, y protección de lugares de memoria, evitando que la burocracia convierta la memoria en un derecho meramente declarativo.

Y, por último, sitúa la cercanía de la **Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC)** como termómetro de la buena administración: un espacio de escucha, orientación y acompañamiento —también en el territorio— para que el acceso a derechos no dependa de "saber moverse", sino de puertas abiertas y respuestas en plazo.

## B2.3.1. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La ciudadanía sigue percibiendo insuficientes avances hacia una justicia más ágil y eficaz, manteniéndose las dilaciones como uno de los principales factores de desgaste del sistema. En este contexto, la aprobación y despliegue de la **Ley Orgánica 1/2025** se presenta como el gran cambio organizativo: transición hacia Tribunales de Instancia, creación de **Oficinas Municipales de Justicia y potenciación** —en determinados supuestos— de los **medios adecuados de solución de controversias (MASC).**

Desde la perspectiva de la Defensoría, la oportunidad de esta reforma debe ir acompañada de una exigencia clara: sin medios **personales y materiales suficientes**, la reorganización corre el riesgo de no traducirse en mejoras tangibles para la ciudadanía. Es decir, **la reforma abre una oportunidad, pero su impacto dependerá de dotación, formación y capacidad de gestión.**

En relación con los MASC, el capítulo identifica un punto especialmente relevante para la coherencia del sistema: la **compensación y gestión** del coste de la intervención mediadora cuando concurre el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Esta cuestión motivó una actuación de oficio y se analiza en conexión con la puesta en marcha de dispositivos autonómicos (PIMA, SEMPA) y con la previsión de un servicio específico civil y mercantil (SEMCA), ligado al requisito de procedibilidad en el orden civil.

En el ámbito de **Registro Civil**, se mantiene como foco crítico la dificultad de acceso a trámites presenciales, la tensión generada por la **cita previa** y los "cuellos de botella" en gestiones básicas (inscripciones, fe de vida, expedientes matrimoniales, certificados), con especial impacto en personas mayores o con menor competencia digital. Y, en materia de **asistencia jurídica gratuit**a, se destaca la necesidad de avanzar en la homogeneización de criterios, recogiéndose reuniones y propuestas para constituir grupos de trabajo orientados a mejorar coherencia y seguridad jurídica.

## B2.3.2. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

En 2025, la actuación en **Memoria Democrática** se ha guiado por una idea central: las administraciones tienen una obligación positiva de garantizar los principios de **Verdad, Justicia y Reparación**, evitando que la inacción, la burocracia o la dispersión competencial conviertan la memoria en un derecho meramente declarativo. En este marco, se ha observado cómo algunas medidas normativas (por ejemplo, la vía de adquisición de nacionalidad prevista en la Ley 20/2022) han tenido efectos colaterales relevantes sobre servicios públicos ya tensionados —especialmente los Registros Civiles—, incrementando el colapso estructural y afectando a la operatividad diaria, lo que exige planificación y refuerzo de medios para que la ampliación de derechos no genere nuevas barreras de acceso.

Los **tres focos principales** de quejas y actuaciones se han concentrado en: (1) **simbología y reconocimientos** contrarios a la memoria democrática en espacios públicos (nomenclátor, honores y distinciones), reiterando que su retirada no es opcional, sino cumplimiento legal; en

este ámbito destaca la recomendación aceptada a la **Diputación de Córdoba** para activar de oficio los cauces necesarios (inventario u otro procedimiento equivalente) y retirar sin demora distinciones contrarias a la norma, así como actuaciones vinculadas a denominaciones de centros educativos pendientes de la operatividad del comité técnico correspondiente. (2) exhumaciones e identificaciones genéticas, donde la lentitud en la identificación de restos y la obtención de muestras de ADN sigue resultando especialmente lesiva para familias de edad avanzada; y (3) Lugares y Senderos de Memoria, donde la burocracia y el vencimiento de plazos administrativos están dejando sin protección efectiva espacios que deberían estar catalogados, señalizados y difundidos.

Como líneas de mejora, esta Institución ha insistido en 2025 en convertir los mandatos legales en **gestión verificable**: retirar vestigios y honores con procedimientos efectivos y plazos razonables; acelerar y coordinar los procesos de exhumación e identificación genética con respuestas claras a las familias; y reforzar la protección y visibilidad pública de Lugares y Senderos (información accesible en web, tramitación urgente de inscripciones pendientes y evitar caducidades). En este último punto, además, se ha seguido la cuestión de la **renovación y convocatoria** de órganos de participación y coordinación (Consejo y grupo de trabajo), como condición para sostener políticas públicas de memoria con continuidad institucional.

## B2.3.3. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz se consolida como una fórmula de intervención que permite **consensuar soluciones** entre ciudadanía y administraciones, recomponer desequilibrios en la relación entre partes y mejorar la comprensión del problema, manteniendo el imprescindible anclaje legal del acuerdo final. En 2025, el capítulo subraya el alto nivel de aceptación del modelo, apoyado en encuestas de satisfacción: se valora su utilidad para avanzar en la resolución del conflicto, la agilidad del proceso y la confianza inspirada por la profesionalidad e imparcialidad de las personas mediadoras.

Un elemento diferencial del modelo es su capacidad para funcionar como **herramienta interadministrativa**, generando mesas de trabajo donde confluyen distintas áreas y niveles de gobierno junto a los colectivos afectados. El texto destaca acuerdos que requieren cooperación y compromisos verificables (por ejemplo, en suministros y en conflictos con componente ambiental/territorial), y pone en valor el desplazamiento al territorio como factor de eficacia y legitimidad.

Por tipología, continúan siendo relevantes los conflictos vinculados a **movilidad y ordenación del tráfico** (seguridad vial, cambios de sentido, restricciones de pesados, señalización, aparcamientos), donde la mediación facilita respuestas integrales y coordinación municipal, incorporando medidas progresivas y compromisos de seguimiento. Asimismo, destacan los procesos sobre colonias felinas, donde la Institución ha impulsado protocolos y programas de gestión (método Captura, Esterilización y Retorno), censo, esterilización, plan sanitario, microchip y regulación de alimentación/limpieza), al tiempo que se visibiliza la dificultad de muchos municipios para afrontar los costes y recursos que exige su correcta implantación.

Estos son conflictos donde la mediación reduce polarización y convierte posiciones enfrentadas en compromisos verificables.

## B2.3.4. La atención a la ciudadanía: el termómetro de la buena administración

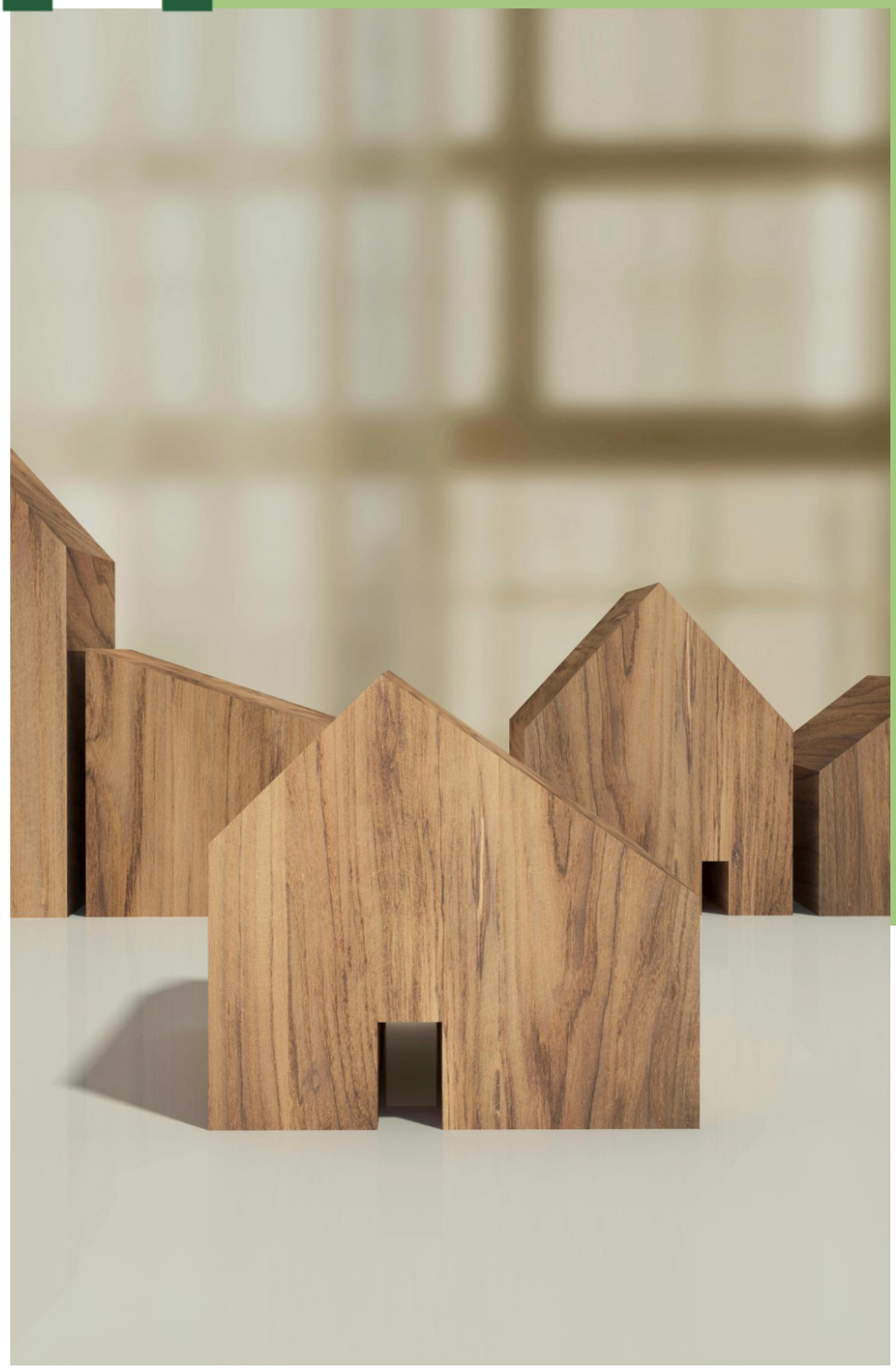
La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) constituye el primer canal de acceso a la Institución y un termómetro directo del estado de la buena administración: escucha, orientación y acompañamiento para ejercer derechos, especialmente en situaciones de vulnerabilidad. En 2025 se atendieron **17.494 consultas**, un notable incremento respecto al año anterior y una tendencia alcista sostenida en la última década, lo que evidencia el aumento de la demanda de apoyo y la necesidad de canales accesibles.

El documento sitúa el foco en un patrón que se repite en los testimonios recibidos: acumulación de retrasos, cronificación de falta de personal, desplazamiento de la atención humana hacia mecanismos automáticos, y una frustración creciente de quienes sienten que "tienen derechos" pero no encuentran puertas abiertas para ejercerlos, con un impacto especialmente intenso en personas mayores o con brecha digital. En este contexto, la OIAC reafirma su vocación de ser un espacio de cuidados y de orientación, y plantea la pregunta de fondo que atraviesa el capítulo: **qué modelo de atención pública se está construyendo y para quién.**

Junto a la atención ordinaria, se mantiene el compromiso territorial a través del programa de visitas ("Visitamos tu ciudad", ocho desplazamientos en 2025 en 14 municipios), con desplazamientos a comarcas y localidades y reuniones con servicios sociales y entidades, como mecanismo para acercar la Institución, captar problemas emergentes y reforzar presencia en áreas con menor visibilidad institucional.

***Este eje muestra que la convivencia democrática se sostiene con tiempos razonables, cauces accesibles y respuestas comprensibles. Esta Institución subraya dos prioridades: una Justicia que sea realmente útil para la ciudadanía —y no una espera indefinida— y una mediación capaz de desactivar conflictos, recomponer relaciones y traducirlos en compromisos verificables. Y, como base transversal, una atención a la ciudadanía que mantenga puertas abiertas y reduzca la distancia entre derechos reconocidos y derechos efectivos.***

# I. LA VIVIENDA: UN DERECHO INALCANZABLE PARA UN SECTOR DE LA POBLACIÓN ANDALUZA.



# 1.1. Introducción.

Conforme a la ONU-Hábitat, agencia de referencia del Sistema de Naciones Unidas que establece la agenda global sobre el desarrollo urbano sostenible: "la vivienda adecuada está reconocida como un derecho en los instrumentos internacionales incluidos la Declaración de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. La vivienda adecuada debe proveer más que cuatro paredes y un techo. Se debe cumplir una serie de condiciones particulares antes de considerarse como vivienda adecuada".

Así, el **derecho universal a una vivienda**, digna y adecuada, como uno de los derechos humanos, aparece recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 25, apartado 1 y en el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).

Por su parte la legislación europea establece la obligación de los Estados de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la vivienda favoreciendo el acceso a la vivienda de calidad y a través de un precio asequible a las personas que no dispongan de recursos suficientes.

Atendiendo al marco jurídico del derecho a una vivienda digna y adecuada, recogido en el artículo 47 de la Constitución española (CE), así como en el 56.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, consideramos en esta Defensoría **el derecho a la vivienda como un derecho fundamental sobre el que gravitan otros derechos constitucionales**, como son el de la intimidad personal (artículo 18.1 CE.), la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2 CE), la libertad de residencia (artículo 19.1 CE), la protección de la familia (artículo 39.1 CE), y, en definitiva, el libre desarrollo de la personalidad que quiere garantizar el artículo 10.1 CE.

Unos derechos que requieren el amparo de la normativa de nuestro cuerpo legislativo, residir en entornos seguros, proteger nuestra intimidad y favorecer el acceso a los recursos que nos ofrece la sociedad en la que habitamos.

Para ello es indispensable que se superen los obstáculos para acceder a un parque residencial asequible, en un entorno adecuado donde se pueda desarrollar una vida en comunidad, donde nuestros hijos e hijas dispongan de espacios públicos y equipamientos acordes a su desarrollo.

Así, el marco normativo integrado en materia de vivienda y alquiler vigente en 2025, resultado del despliegue efectivo de reformas aprobadas en ejercicios anteriores y de la entrada en funcionamiento de nuevos instrumentos administrativos de control, ha supuesto un refuerzo significativo de la intervención pública en el mercado residencial.

Una protección amparada igualmente en la normativa estatal como es la Ley 12/2023, por el derecho a la vivienda, cuya aplicación resulta plenamente exigible en 2025 o la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU), norma básica reguladora de los contratos de arrendamiento de vivienda, que ha consolidado un régimen de mayor estabilidad contractual, ampliando el plazo mínimo de los contratos de alquiler de vivienda habitual, proporcionando mayor seguridad a los inquilinos, y endureciendo las condiciones para evitar la finalización anticipada del contrato por parte del arrendador.

Una cuestión también recogida en la Ley 5/2025 de la Vivienda de Andalucía, que contempla en la letra f) del artículo 9 que son los ayuntamientos los que han de "elaborar la propuesta de alternativas de vivienda digna en alquiler social o de alojamiento transitorio y de medidas de atención inmediata que adoptar, en función de las posibilidades del municipio, así como informar de las posibles ayudas económicas y subvenciones de las que pueden ser beneficiadas las personas vulnerables que vayan a ser objeto de desahucio en los términos del artículo 441,5 de la Ley 1/2000 de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil".

En el ámbito andaluz, la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía ampara la protección de las personas en contextos de vulnerabilidad cuando se enfrentan a riesgos que conlleva la pérdida de la vivienda en la que residen o a dificultades para acceder a un arrendamiento en el mercado inmobiliario.

Significar también la relevancia de las medidas previstas para apoyar a colectivos vulnerables del Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero, por el que se aprueban medidas urgentes en materia económica, de transporte, de Seguridad Social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad, publicado el día 29 del mismo mes, que protege a los hogares vulnerables frente a los desahucios en 2025, al tiempo que se compensan los posibles perjuicios económicos a los arrendadores.

Como se viene poniendo de manifiesto en medios de comunicación y estudios relacionados con el acceso a la vivienda, **amplios sectores de la población están excluidos del mercado de la vivienda, tanto del denominado "mercado libre" en el que el precio supera los ingresos disponibles**, **como del mercado regulado**, incapaz de absorber la demanda de un buen número de personas cuyas rentas son insuficientes para acceder a la compra de una vivienda o alquilar a los precios ofertados.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) referidos al primer trimestre de 2025, la población de España ascendió a 49,1 millones de habitantes al final del primer trimestre de 2025, unos nueve millones por encima de la población existente al inicio del presente siglo. Así, *"el crecimiento poblacional de España se debió al incremento de personas nacidas en el extranjero, ya que el número de nacidas en España disminuyó"*. Un número de hogares que junto a las favorables condiciones hipotecarias ha contribuido al aumento del precio de las viviendas en España entre 2022 y 2025.

Por su parte la Asociación Hipotecaria Española trae a colación las distintas noticias publicadas en el inicio de este año 2026 sobre el precio de la vivienda, detectando que *"los precios de los inmuebles y los arrendamientos seguirán al alza y la oferta seguirá siendo escasa en términos generales, según las previsiones de expertos y plataformas inmobiliarias"*. Así, según datos del INE referidos al tercer trimestre de 2025, *"la variación anual del Índice de Precios de Vivienda (IPV) en el tercer trimestre de 2025 aumentó 0,1 puntos, y se situó en el 12,8%"*.

Una realidad a la que se enfrentan los/as jóvenes y muchas familias pertenecientes a la denominada clase media que no pueden acceder a una vivienda dado los elevados precios del mercado que les genera cuotas inasumibles, y alquileres que se aproximan, cuando no sobrepasan, las cuotas hipotecarias, acudiendo a soluciones tuteladas por los poderes públicos como son la vivienda protegida y las subvenciones al alquiler.

Situaciones avaladas por el Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España referido a 2025, publicado por la Fundación Foessa, que estudia la situación social en España en relación a la pobreza y la desigualdad y analiza los factores que la provocan y sus consecuencias, concluyendo que **"el empleo ha dejado de ser un escudo contra la exclusión".**

Un análisis que también recoge el «Informe sobre la situación de la vivienda en Andalucía 2025» de Comisiones Obreras: *"El encarecimiento de la vivienda junto al insuficiente aumento salarial tiene como consecuencia un incremento del esfuerzo por parte de las personas asalariadas para pagar la vivienda. De esta forma el porcentaje de los ingresos salariales medios destinado a la cuota hipotecaria en Andalucía se sitúa en el 38,1%, mientras que en el caso de los alquileres asciende hasta el 39,6%. Un encarecimiento de la vivienda que afecta en mayor medida a la población joven, la cual se ve obligada a alquiler habitaciones, las cuales ya ascienden de media a los 391 euros al mes".*

Con respecto a las viviendas turísticas y su incidencia en el problema de la vivienda, el informe recoge que *"el número de viviendas turísticas ha seguido aumentando en la comunidad andaluza; en mayo de 2025 había un total de 96.176 viviendas destinadas al alquiler turístico. Lo que supone un aumento del 8,8% respecto a agosto de 2024, mes con la mayor cifra de 2024".* Un total de 96.176 viviendas de uso turístico que representan el 2% sobre el parque total de viviendas, *"situando a la comunidad andaluza como la tercera comunidad con mayor presencia de viviendas turísticas".*

En el siempre agitado y polémico **debate** en torno a las causas y soluciones del grave problema de falta de viviendas que afecta a España y a Andalucía, parece que una de las pocas cuestiones que concita un consenso mayoritario entre la ciudadanía es la consideración de que la vivienda turística es uno de las principales causantes del problema, aunque no podemos decir que sea el único factor que influye, dado que existen otros de carácter estructural que también explican la situación actual de escasez de vivienda asequible.

Entre esos otros factores se encuentra el número de viviendas vacías, que según recoge el informe antes citado de CC.OO., *"según el censo de 2021, en Andalucía hay un total de 641.437 viviendas vacías, lo que supone un incremento de 4.216 viviendas vacías respecto a 2011, además esta cifra representa el 13,7% sobre el total de viviendas en Andalucía. Por provincias son las de Málaga (152.774), Sevilla (97.189) y Granada (90.538) donde se concentran una mayor parte".*

**Distintos factores que impiden a personas que, aún disponiendo de ingresos medios, puedan abordar un proyecto de vida estable en el cual la vivienda y el entorno en que se encuentra ocupan un lugar primordial, constituyendo el núcleo sobre el que se cimientan los derechos de la ciudadanía.**

De la gestión de los expediente de queja de este año 2025, hemos podido constatar las dificultades de muchas personas, que aún trabajando y con recursos estables, no pueden acceder o mantener un recurso residencial. También hemos conocido la situación de quienes se encuentran en una situación aún más difícil, como son las personas sin hogar. Situaciones que si bien son complejas de superar, lo es aún más cuando son personas migrantes o pertenecen a la comunidad gitana, aumentando el nivel de riesgo en quienes residen en asentamientos chabolistas que se han cronificado en el tiempo.

Realidades que requieren recursos públicos para proteger los derechos que le son inherentes, así como para no retroceder aún más en la calidad de vida de quienes residen en Andalucía y no disponen de recursos económicos para abastecer sus necesidades más elementales.

**Sin estos recursos, esta Defensoría no podrá más que, año tras año, dar cuenta de cómo aumentan las situaciones de pobreza vulnerándose los derechos objeto de protección.**

# 1.2. Distorsiones entre la oferta y la demanda

Tomando como referencia los datos del portal Idealista, los precios de alquiler varían de unas provincias a otras, situándose a la cabeza en precios Málaga, Cádiz y Sevilla, donde llegan a alcanzar respectivamente los 15,8€/m2,12,1€/m2 y 12,9€/m2. Precios que nos llevan a estimar un importe del alquiler de una vivienda de 70 m2 entre los 847 y 1.100 euros.

Unos precios que no pueden ser asumidos por muchas de las familias de rentas medias, si tenemos en cuenta los porcentajes que se aconseja destinar a los gastos de vivienda. A este respecto tomamos como referente lo expuesto en el artículo 56 de la Ley 5/2025 de Vivienda de Andalucía: *"El importe destinado al pago de la vivienda no debería superar el 30% de todos los ingresos de la unidad familiar"*. Una cuantía, a la que habría que sumar el abono del resto de obligaciones del contrato como los suministros.

Según se extrae de los datos recogidos por los Registros de Demandantes de Andalucía, publicados por la Junta de Andalucía, en diciembre de 2025 el nivel de ingresos de las 323.753 personas inscritas es de menos de 1,5 veces IPREM, que se sitúa en 2025 en unos 700 euros mensuales.

Unos ingresos medios que ilustran lo expuesto anteriormente respecto a la distorsión entre el precio de vivienda ofertada y la disponibilidad económica de los demandantes que residen en muchos pueblos y ciudades de Andalucía. Esta realidad se ha podido constatar en los escritos de queja recibidos en 2025 en esta Defensoría, muchos de ellos de personas que residen en ciudades como **Cádiz, Málaga y Sevilla**, que son las que han experimentado un mayor incremento en los precios del alquiler.

Es el caso de la queja **25/3452**, en la que una familia de **Cádiz** con ingresos mensuales de unos 1.200 euros, nos trasladaba que no había podido alquilar una vivienda en la ciudad en la que han nacido y residen. Nos relataba que, es copropietaria de una vivienda junto a sus hermanos, de la que no puede disfrutar por sentencia judicial, y que esta circunstancia junto a los ingresos de los que dispone había sido valorada negativamente por los servicios sociales, quienes no la consideraban vulnerable.

Invocaba su «vulnerabilidad habitacional», ya que con los recursos económicos disponibles no podía acceder a una vivienda adecuada a su situación socioeconómica, encontrándose con viviendas de tres dormitorios que superaban los 1.000 euros o solo estaban disponibles para alquiler por temporada.

Tras acudir a los servicios sociales buscando amparo, dado que consideraba que ante el inminente desalojo podrían ayudarle pagando una parte del alquiler o bien adjudicándole

una vivienda asequible a sus posibilidades, en el informe remitido desde el Ayuntamiento nos trasladaban que "(…) *supera considerablemente los ingresos netos por lo que no puede ser perceptora de nuestra ayudas. Solo cumpliría criterios para la ayuda de alquiler de nueva vivienda que se estima de manera excepcional, como gasto extraordinario, la cantidad que la familia tenga que aportar del mes de fondo y primer mes. Solo se realizará esta estimación con esta prestación, y no con el alquiler mensual que tenga que aportar la familia".* Un apoyo que no le aportaba solución a su problema, pues se trataba de un apoyo puntual que no le ayudaba a contratar y mantener un recurso residencial adecuado a sus ingresos.

En sus últimos escritos nos informaba de que se había trasladado a San Fernando, municipio donde ha podido encontrar un piso por 700 euros, con condiciones muy deficientes de mantenimiento, y que una vez que paga el alquiler y los suministros, le queda menos de 400 euros para pasar el mes, insuficiente para una familia de 4 miembros.

Por su parte la promotora de la queja **25/9794**, residente en **Málaga**, presentó un escrito en el que nos informaba de que tras catorce años de alquiler, su casera había decidido "subir el alquiler un 52%", algo inasumible para ella.

*"La situación en Málaga como usted bien sabrá hoy por hoy es totalmente insostenible e inadmisible, 430 euros puede ser el valor perfectamente de una habitación en un piso compartido en una vivienda en el extrarradio, sin gastos de luz, agua e internet incluidos. ¿Esto es razonable? A mí me parece realmente triste"*

Continuaba exponiendo que *"tras un año de búsqueda incesante de vivienda en mi ciudad, desistí y tuve que dejar mi ciudad, mi familia, mis amigos, todo, para cambiar de ciudad. Me encuentro sola y desamparada como tantas otras personas, sin el más mínimo atisbo de luz de que puedan mejorar las cosas, condenándonos a todos a una vida miserable, donde nuestro irrisorios ingresos deben ser destinados a un techo que ni siquiera es digno".*

En escritos posteriores, nos informaba que había aceptado un contrato de trabajo con carácter temporal en un Hospital Público en Huelva, enfrentándose a nuevas dificultades para residir con carácter provisional hasta el término de su relación laboral. Nos trasladaba que *"es imposible encontrar una vivienda (un estudio para una persona) en Huelva por ese precio y para larga temporada. Estamos hablando de una ciudad muy pequeña que aún no está turistificada ni masacrada por inversores extranjeros".*

El relato de esta mujer, trabajadora temporal de una Administración pública, con 1.300 euros de nómina, ilustra a qué se enfrentan quienes a pesar de tener un sueldo no pueden ni soñar con una vida independiente. Concretada su voz de alarma ante esta penosa situación: *"Para poder tener una vida medianamente digna lo ideal sería aportar 1/3 de dicho salario en la vivienda, por lo que yo podría pagar a lo sumo 430 euros aproximados por esta".* Unos precios que no responden a la realidad del mercado inmobiliario de las grandes ciudades tal y como nos exponía en los escritos antes reseñados.

A través de un contacto telefónico mantenido con la promotora de la queja, nos indicó que se había inscrito en el Registro de Demandantes de Málaga cuando tuvo que abandonar el piso en el que vivía, sin que la hubiesen seleccionado para ninguna promoción de viviendas protegidas.

Nos informa también de que nunca ha acudido a los Servicios Sociales porque entiende que no tiene perfil de usuaria de servicios sociales, considera que siendo una mujer soltera y sin cargas familiares no pertenece a ningún colectivo vulnerable. En todo caso se le informa de que los servicios sociales comunitarios tienen un carácter universal y están a su disposición para apoyarla en la difícil situación que está atravesando.

Y en relación a si había tomado contacto con el Centro Hospitalario de Huelva donde trabaja para que le pudieran informar sobre algunas labores de intermediación con promotores de vivienda para facilitar a los profesionales sanitarios el acceso a una vivienda asequible a sus ingresos, nos informaba de que muchos compañeros pernoctan en furgonetas en el parking del Hospital de Huelva.

En la queja **25/2747**, los residentes de una vivienda en la ciudad de **Sevilla** nos trasladan que han sido desahuciados y, aún disponiendo de ingresos que según el informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla, ascienden a 1.587 euros al mes no ofrecían garantía para acceder a una vivienda al porvenir los mismos de prestaciones y no de una nómina.

Una queja, que como en muchas otras, evidencia cómo **las prestaciones económicas no son un referente de seguridad para los propietarios de viviendas, exigiendo solo nóminas derivadas del trabajo** y en algunas ocasiones copias de los contratos de trabajo suscritos.

## 1.3. Malas prácticas de los grandes tenedores de viviendas: desahucios en precario.

**Los desahucios de los grandes tenedores de viviendas tras adquirir la deuda de edificios de entidades bancarias subyacen en un buen número de quejas.** Una práctica que, como ya se ha expuesto, arroja a sus moradores a un mercado donde los precios del alquiler superan los niveles de ingresos.

Es el caso de las quejas remitidas por familias residentes de un edificio del barrio de Palmete en **Sevilla** que recibieron orden de desalojo para final de 2025. En la reunión mantenida con un grupo de ellos nos informaban de que en el procedimiento judicial en el que se ejecutaba la deuda del promotor de las viviendas no se les había tenido en cuenta, a pesar de que muchos de ellos eran antiguos inquilinos que estaban pagando sus rentas hasta que les dejaron de cobrar.

Nos trasladaban que los nuevos propietarios del edificio no acceden a suscribir contratos de alquiler en las viviendas y la desesperanza que tienen ante las dificultades para encontrar un alquiler asequible, incluso en los barrios de clase trabajadora.

De la información aportada por las personas atendidas hemos conocido que además de familias con recursos muy limitados y situaciones muy complejas, otras están conformadas por parejas jóvenes con menores a su cargo, que a pesar de tener ingresos que oscilan entre los 1.500-1.800 euros no encuentran viviendas a precios inferiores a los 800–1.000 euros, cuantía que estiman no pueden asumir.

En los informes recibidos desde el Ayuntamiento de Sevilla sobre cada una de las quejas registradas en esta Defensoría se nos informaba de que estaban siendo atendidas conforme a la situación de cada una de ellas.

Durante la redacción de este informe anual se ha tenido conocimiento a través de los medios de comunicación que *"el Ayuntamiento de Sevilla ha formalizado este viernes la compra del edificio situado en la calle Verdad, barrio de Palmete, una operación que permitirá* ***evitar el desahucio*** *de las once familias que residen en el inmueble y garantizar su* ***permanencia*** *en las viviendas con* ***alquileres ajustados*** *a precios de protección oficial"*.

Una gestión que pudiera ser referente para otras muchas situaciones de similares características en las ciudades andaluzas que impediría que las familias que han sido ajenas al devenir judicial de las viviendas que ocupaban con contratos con los propietarios iniciales se vieran en la calle sin solución habitacional.

Tal es el caso de la queja **25/4524**, en la que los promotores nos relataban que Building Center les había remitido un burofax para que desocuparan el inmueble de inmediato, a pesar de tener suscrito un contrato de alquiler desde 2016 que finalizaba en febrero de 2026. Todo ello provocado por una falta de pago, que exponen es puntual, y haberles ofrecido un acuerdo sobre el abono de la deuda. Una cuestión que ha sido desestimada aun teniendo en cuenta su situación de vulnerabilidad acreditada por los servicios sociales comunitarios.

Por su parte en la queja **25/10883** a los residentes de un bloque de pisos de un municipio de la provincia de Sevilla perteneciente a un empresario privado, que terminó siendo propiedad de la SAREB, les han notificado recientemente el lanzamiento de sus viviendas.

Relatan que a pesar de pertenecer las viviendas a SAREB siguieron cumpliendo sus obligaciones *"como arrendatarios, abonando puntualmente los alquileres y actuando siempre de buena fe"*. Y que tras ser citados por el juzgado en 2023, les comunicaron que no tenían derecho a permanecer en las viviendas.

Continúan exponiendo: *"Sin embargo, mantuvimos negociaciones con HipoGes, y se alcanzó un acuerdo para adquirir las viviendas mediante cesión de remate, un procedimiento legal y transparente que contaba con el visto bueno de todas las partes implicadas. El lanzamiento fue paralizado temporalmente porque las viviendas salieron a subasta y quedaron desiertas, y existía un compromiso firme de venta con los vecinos. No obstante, el último día antes de formalizar el acuerdo, SAREB rompió unilateralmente el compromiso, alegando una supuesta orden del Gobierno motivada por la aplicación de la nueva Ley de Vivienda. Desde entonces, hemos intentado en repetidas ocasiones reabrir el diálogo con SAREB e HipoGes, sin obtener respuesta favorable"*.

Nos informaban en el escrito de que su abogado no había podido llegar a ningún acuerdo y que se procederá al lanzamiento, lo cual dejaría a varias familias en una situación de extrema indefensión. Una actuación que se encuentra a fecha de este informe pendiente de recibir

información del Ayuntamiento que nos permita dimensionar el número de personas afectadas, así como el conocimiento que tienen de esta realidad y las actuaciones que han realizado en su favor.

# 1.4. Dificultades de las personas más vulnerables para acceder a una vivienda o no perderla, por falta de ingresos.

En 2025 **se han seguido recibiendo numerosos escritos relacionados con la insuficiencia o carencia de recursos económicos para asumir el pago del alquiler de una vivienda y los suministros básicos**. También nos escriben quienes se encuentran en situaciones más extremas por estar en el final de un procedimiento judicial que culmina en la necesidad de abandonar la vivienda por decisión judicial.

Personas que a pesar de tener unos **ingresos que no alcanzan ni tan siquiera el SMI, no siempre encuentran amparo de los servicios sociales comunitarios, debido a la falta de recursos disponibles en las administraciones.** Situaciones que afectan considerablemente a familias con menores que se sienten impotentes para proporcionar un cobijo a sus hijos/as.

Ilustra esta problemática la promotora de la queja 25/12039, residente en una vivienda en Cádiz, que nos pone de manifiesto la **grave situación de necesidad habitacional**, derivada de la próxima finalización de su contrato, dado que l**a propiedad vende su vivienda en la que pagan 657 euros de alquiler**. Expone que tienen una nómina de 568 y que a pesar de ello lleva los recibos al día, tanto los de alquiler, luz y agua.

Manifestaba que lleva trabajando desde que dejó sus estudios de bachillerato, y que en la actualidad está de "baja psiquiátrica" como consecuencia de la situación que está viviendo que también afecta a una hija menor de edad. Se siente desesperada dado que ha acudido en reiteradas ocasiones a pedir ayuda a los servicios sociales de referencia de su ciudad, sin encontrar una solución. Nos informaba también que había detectado viviendas desocupadas de Procasa, y que no entendía cómo se podía mantener esta situación cuando hay personas que las necesitan como es su caso. Una situación que habrá de ser contrastada con la información que nos aporten desde el Ayuntamiento.

A la espera del informe del Ayuntamiento de Cádiz, traemos como referencia la respuesta dada por este organismo en otros expedientes de similares características en las que nos trasladaban que *"las medidas de este Ayuntamiento para intentar prevenir situaciones de emergencia habitacional van encaminadas a la intervención del parque residencial privado ya que la ciudad de Cádiz presenta unas características especiales respecto a la vivienda y el suelo que obstaculizan la disponibilidad*

*de recursos habitacionales tales como, la infravivienda de carácter privado, la falta de suelo para nuevas construcciones de viviendas, un Parque Público limitado, una extensa lista de demandantes de vivienda protegida y el alto precio de los alquileres, por citar algunos ejemplos".*

A todas estas situaciones se le une la proliferación de alquileres turísticos en barrios populares desde hace años, fenómeno este común a muchas ciudades españolas y europeas y la imposibilidad de encontrar, por ende, un alquiler asequible a las características de nuestras familias y su perfil de vulnerabilidad.

Y nos informaban que *"para evitar la pérdida de población y la elección de otros municipios del entorno para vivir, desde el equipo de Gobierno se han tomado una serie de medidas de limitación"* con respecto a las viviendas turísticas. Unas medidas que desconociendo su incidencia a medio y largo plazo, detectamos que carecen de efectividad en muchos de los casos que esta Defensoría ha elevado a la consideración de los responsables de la gestión municipal.

Por su parte en la queja 25/1411 la promotora nos relataba la grave situación en la que se encontraba **debido al lanzamiento previsto en fechas próximas temiendo por la situación en la que se podía encontrar con dos hijos a su cargo.** Manifestaba que disponía solo de 400 euros mensuales, derivado de las mermas en sus nóminas ocasionadas por su deteriorado estado de salud. Sin apoyo familiar, dado que ha crecido en un contexto del Sistema de Protección de Menores, carece del cobijo y de un soporte emocional y comunitario.

Nos trasladaba que está siendo atendida por los servicios sociales comunitarios de referencia, recibiendo cierta ayuda con lotes de alimentos, y también le han entregado a petición del juez, el informe de vulnerabilidad que podría paralizar el desahucio. No obstante, nos relata que aunque se mantenía a la fecha de su escrito de queja en el inmueble objeto de litigio seguía recibiendo presiones de la propiedad ante la deuda contraída, y necesitaba dejar libre la vivienda para no perjudicar a su propietaria.

**En el informe facilitado por el Ayuntamiento de Sevilla se nos traslada que desde los servicios sociales comunitarios se realizó Informe de excepcionalidad solicitando la adjudicación de vivienda de titularidad pública con carácter urgente. Un mes después se le adjudicó una vivienda titularidad de Emvisesa.**

# 1.5. El derecho a la vivienda y su impacto en la infancia y la adolescencia.

Sin una vivienda adecuada a las necesidades de una familia no es posible prote-ger los derechos de la infancia y la adolescencia: educación, salud, derecho al ocio y al juego, etc. Tal y como se ha expuesto con anterioridad, se constata que cada año se agudizan más los problemas de las familias para acceder a una vivienda que puedan pagar con los ingresos de los que disponen o para conservar la vivienda en la que residen. Así se refleja en la evolución de los informes anuales que desde esta Institución se presentan al Parlamento Andaluz.

Si ya perder la vivienda o no encontrar una que se adecúe a tus necesidades es difícil, es aún más problemático cuando se tienen menores a su cargo, llegando al punto de que tener hijos es una dificultad para poder alquilar, más cuando se es mujer sola con menores o madre víctima de violencia de género que tiene que abandonar su casa y su hogar.

Traemos a colación las prioridades que ha establecido el III Plan de Infancia y adolescencia de Andalucía 2024-2027 que pretenden dar una respuesta a los 16 pro-blemas identificados por las personas que han participado en la elaboración del Plan. Así destacamos, la prioridad 1, dirigida a luchar contra la pobreza y la exclusión, promoviendo la igualdad de oportunidades, la atención a las necesidades, los proyectos vitales y la ***"estructuración familiar"***, la prioridad 3 orientada a ***"proporcionar hábitos de vida saludables que favorezcan la socialización"***, la prioridad 6 referida a "proporcionar espacios de ocio, de actividades culturales y deportivas", o la prioridad 7 que recoge que **se ha de priorizar que las personas menores de edad permanezcan en sus familias biológicas en condiciones saludables.**

Sin una vivienda adecuada a las necesidades de cada familia con menores no se podrá alcanzar ninguno de los objetivos establecidos en el III Plan, dado que tanto las situaciones de pérdida de vivienda como de inadecuación de la misma o falta de espacios públicos y equipamientos de referencia generan una desigualdad que dificulta el crecimiento personal de la infancia y la adolescencia.

Son muchas las quejas en las que encontramos una vulneración de los derechos que se pretende proteger a través de las prioridades enumeradas. Es el caso de **quienes tienen que abandonar la vivienda por haber llegado el vencimiento del contrato suscrito, tienen ingresos muy limitados y no encuentran una alternativa donde vivir**. Ejemplo de ello en la queja 25/678 donde la madre de tres hijos, dos menores de corta edad y uno de ellos con discapacidad nos trasladaba las dificultades para encontrar una vivienda tras tener que abandonar la que residían al no disponer de ingresos suficientes para poder suscribir un contrato de alquiler.

En otras ocasiones, **la única opción residencial que se les ofrece es una vivienda en el parque público de barrios muy degradados y que los padres no quieren aceptar dado que consideran que no son los adecuados para criar a sus hijas e hijos.**

En la queja 25/1443, la persona interesada, inquilina de una vivienda protegida de Vimcorsa, manifiesta que como consecuencia de la disminución de ingresos económicos y el aumento de su unidad familiar, teniendo a su cargo tres hijos menores y residiendo en una vivienda de dos dormitorios, ha solicita trasladarse a una vivienda protegida de mayores dimensiones, que se adapte a sus circunstancias socioeconómicas. Y planteaba la posibilidad de una permuta con una vivienda de AVRA en la misma ciudad. Una pretensión que no ha sido atendida dado que nos informaba el órgano gestor que no es posible el cambio a una vivienda mayor dado que con los ingresos de los que disponía "no lo podía abonar" y en relación a la permuta con la Agencia de Vivienda, *"no podía realizarse ya que en estos momentos el programa de permutas no está operativo"*.

Con posterioridad a esta comunicación, nos vuelve a enviar escrito en el que nos informa, *"conozco de una persona arrendataria de AVRA que también quiere el cambio a Vimcorsa por el tema de violencia de genero ya que la familia de su ex pareja viven en la misma barriada y quisieramos de vuestra intervención para poder hacer el cambio de mutuo acuerdo entre nosotras"*

Situaciones que no pueden dejar de tener respuesta por falta de colaboración de dos administraciones que gestionan un parque de viviendas protegidas en una misma ciudad, y que están condenadas a entenderse en favor de las personas que acuden a ellas para buscar soluciones a sus problemas.

En otras ocasiones **el barrio en el que se reside lastra la capacidad de desarrollo de los menores y adolescentes**. Es el caso de la queja 24/9934, en la que la madre residente en una vivienda de AVRA en el barrio de las Moreras de Córdoba había solicitado el traslado justificado por la conflictividad existente que consideraba no era un lugar adecuado para educar a los menores.

Tras no encontrar AVRA otra opción a este traslado y comprometerse a buscar so-luciones a esta problemática, se recibe escrito de su hija, que ha sido registrado en la queja 25/11811 en la que nos informaba que debido a conflictos familiares graves "mi madre está haciendo lo imposible porque nos den un cambio de vivienda esto me afecta a mí salud gravemente ya que tengo diagnosticado un trastorno de las emociones y mi psiquiatra le ha dicho a mi madre que lo mejor para mí estabilidad es un cambio de vivienda pero claro **no hay viviendas en zonas no conflictivas** y yo cada día me encuentro peor estoy en 1 de bachillerato pero entre que no me puedo concentrar por mi trastorno y que el vecino pone la música a todo volumen es imposible que yo acabe bien este curso pues solo me ronda por la cabeza el suicidio y eso que ya lo he intentado varias veces ***por favor ayudenme tengo 16 años y necesito salir de este barrio"***

La desprotección de los derechos de los niños y niñas se evidencia aún más en las situaciones de las **familias con menores que viven en chabolas o cortijadas de los asentamientos, como por ejemplo el de Níjar.**

Habitáculos en medio del campo, sin suministros básicos, carentes de urbaniza-ción y espacios adecuados para desarrollarse. Familias que hacen esfuerzos por llevar a sus hijos/as a los centros educativos, a través de las veredas de los campos en los que se encuentran residiendo. Menores que evitan compartir con sus compañeros/as de clase el lugar donde residen, que no pueden invitarlos a sus casas como hacen el resto.

Y en el peor de los casos tienen que abandonar estos espacios por ser desalojados por orden judicial sin recibir atención desde el Ayuntamiento, tal y como se le había requerido en la resolución emitida en la queja 25/1738 referida al desalojo del Cortijo del Uno (Níjar).

Referir también el caso de las **familias con menores que viven en asentamientos gitanos**, algunos rumanos, que viven en situaciones similares a la anterior, durante años y años, sin que las administraciones encuentren una solución. Situaciones ya expuestas en este informe anual en referencia a los menores que residen en Las Casillas de Torre del Mar (Málaga) o en una cortijada de Jun (Granada).

Por último hacer mención a la **importancia de la vivienda para las familias que están inmersas en procedimientos de desamparo de sus hijos** y que tras una mala situación pretenden recuperarlos. Así en la queja 25/9713 nos pedían nuestra intervención dado que estaban incursos en un procedimiento de desahucio de una vivienda pública, que de producirse pondría en una situación de riesgo la posibilidad de poder revertir el procedimiento de inicio de desamparo respecto de sus cinco hijos menores de edad.

Una intervención que requiere del órgano gestor de la vivienda pública valorar la continuidad en la vivienda para favorecer las medidas que se pudieran establecer en favor de los menores, dado que en caso contrario, de encontrarse sin vivienda o en una sin las condiciones adecuadas, les impediría la opción de recuperar a sus hijos en el futuro.

Son casos en los que predomina la pobreza, la falta de protección que interrumpe y rompe los proyectos vitales y amenaza la estructuración familiar, la base sobre la que se sustenta estos otros derechos y que requieren medidas encaminadas a priorizar el acceso a la vivienda a las familias con menores.

# 1.6. La segregación residencial lastra las expectativas de vida de quienes no tienen recursos económicos para buscar otra alternativa residencial.

## 1.6.1. SINHOGARISMO Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL, DOS CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

Ya en el Informe Anual 2024 se puso de manifiesto la difícil situación en la que se encuentran las personas sin hogar que residen especialmente en las grandes ciudades de nuestra comunidad autónoma. Una problemática de gran calado social que atenta contra los derechos más básicos de un ser humano, y que ha sido objeto de **numerosas quejas en este año 2025.**

Encontrarse sin un techo donde resguardarse, genera un deterioro cognitivo y una pérdida de la salud física y mental que difícilmente se recupera cuando la situación de sinhogarismo se cronifica en el tiempo. Unas secuelas que inciden aún más en las mujeres y sobre todo en aquellas que han atravesado situaciones como son las víctimas de violencia de género. **La intersección de distintos factores de vulnerabilidad requiere, por tanto, de una atención integral de las personas que se encuentran inmersas en esta situación.**

Distintas estrategias de ámbito europeo, nacional y de la Comunidad Autónoma consideran que *"el sinhogarismo es un fenómeno de carácter estructural, que engloba a personas de muy distintos perfiles, y que, por diferentes casuísticas, han terminado perdiendo un hogar y teniendo que pernoctar, o bien en las calles, o en los distintos dispositivos de atención. Prácticamente la única característica que es universal en estas personas es que carecen de una vivienda a la que llamar hogar".*

Teniendo como marco conceptual la tipología ETHOS, hemos de superar el concepto tradicional de sinhogarismo reducido a aquellas personas que viven en la calle. Así en esta tipología, se recogen 13 niveles de sinhogarismo, que cuando se alcanzan se *"crea un deterioro en la persona que afecta a las relaciones familiares y sociales, llevando a un desarraigo cuyas consecuencias en la mayoría de los casos conducen a situaciones de desunión, conflicto y finalmente en el desarrollo de desequilibrios y/o enfermedades mentales".*

Preocupada esta Defensoría por aquellas personas que están en situación de calle (tipología A), ante las quejas recibidas se tramitaron las actuaciones de oficio referidas a la ciudad de Granada 24/4641, Cádiz 24/5862 y Sevilla 24/10414.

En la resolución emitida en la queja de oficio de Granada, se constataba una serie de cuestiones que son similares al resto de ciudades. Unas carencias que han sido transmitidas por las entidades del tercer sector que nos han enviado escritos de queja exponiendo estas situaciones o a través de las reuniones mantenidas. Se considera oportuno aportarlas a este informe dado que son un resumen del posicionamiento de esta Defensoría en este tipo de situaciones:

**I.- Ausencia de registros que permitan conocer el número de personas en esta situación, así como las características que son de utilidad para la planificación y gestión de los recursos más adecuados a sus perfiles.** Unos datos de los que no disponen, a pesar de tener la posibilidad de documentar a quienes pasan por los distintos dispositivos de gestión municipal e incluso de las Entidades y disponer de "equipos de calle" que atienden a quienes no pernoctan en un centro de emergencia.

Se considera necesario elaborar un diagnóstico sociodemográfico actualizado de la población sin hogar que se encuentra en las ciudades, que permita diseñar e implementar actuaciones adecuadas a los perfiles detectados.

II.- **Dificultades para el empadronamiento de muchas de estas personas, que les impide acceder a determinados derechos.** Es uno de los objetivos primordiales para que puedan ser beneficiarios de las prestaciones públicas que les garanticen recursos económicos para su subsistencia, o tener como referencia un centro de servicios sociales, un médico, etc.

**III.- Falta de alojamientos adecuados al número de personas que demandan estas situaciones,** lo que conlleva a tener que buscar un lugar a la intemperie, tanto durante el día como en plena noche. Una situación que repercute aún más durante las inclemencias del tiempo, el calor en los meses de verano y el frío y la lluvia durante el duro invierno.

Hemos podido conocer cómo **repercute esta forma de vida en personas con la salud muy deteriorada** que no han encontrado un lugar donde hospedarse mientras se está convaleciente, llegando incluso a producirse fallecimientos en plena calle, como ha sucedido en reiteradas ocasiones en la ciudad de Granada y Cádiz.

Es por tanto necesario que se lleven a cabo actuaciones para dotar a las ciudades de un parque de viviendas enfocadas en el modelo "Housing" (Housing First - Housing led) que ofrezca a las personas sin hogar una trayectoria vital acorde a sus necesidades. Y mientras tanto se dan los pasos adecuados para implementar este objetivo, se provean de los alojamientos necesarios para que estas personas puedan tener un lugar donde dormir y solventar sus necesidades básicas. Centros en los que sean atendidos y escuchados y se les permita estancias con animales de compañía, taquillas donde poder guardar sus enseres sin tener que transportarlos de un lugar a otro, y refugiarse de las inclemencias climáticas.

**IV.- Necesidad de conformar equipos de trabajo adecuados a los perfiles de las personas que han de atender, dotarlos de herramientas de trabajo** que les permita una intervención adaptada a las necesidades detectadas y orientada a la recuperación de estas personas para que puedan retomar el pulso de su vida.

**V.- Información de los recursos disponibles en cada ciudad y el régimen de utilización para facilitar a estas personas su utilización.** Por tanto, tener actualizadas las páginas web es una práctica que responde al principio de transparencia y buena administración.

**VI.-** Una vez detectada la falta de **coordinación efectiva entre administraciones,** se considera necesario incentivarla tanto a nivel formal como informal, especialmente la necesaria para garantizar la integridad física, dignidad, seguridad y salud de las personas sin hogar así como la limpieza y mantenimiento de los barrios del municipio.

**VII.- Importancia del tercer sector en la atención de las personas sin hogar**, entidades que se encuentran en permanente contacto con la realidad de estas personas y que como nos han ido transmitiendo en sus escritos de queja han sido las que han detectado en muchos casos las carencias y necesidades que requieren cobertura de las administraciones públicas.

**VIII.-** Y por último consideramos igualmente necesario sugerir que a los efectos de otorgar confianza en las Declaraciones Institucionales que se realicen desde las administraciones, relacionadas con la mejorar de las condiciones de las personas sin hogar se acompañen de **programas y acciones**, dado que de lo contrario solo son mensajes sin contenido alguno que lejos de producir un efecto positivo, defraudan a sus destinatarios.

## 1.6.2. ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS DE PERSONAS MIGRANTES

En consonancia con la "tipología D: viviendas inadecuadas" de la metodología ETHOS, se considera una situación de sinhogarismo a quienes residen en chabolas, como es el caso de las personas de origen extranjero que se han asentado en asentamientos chabolistas, principalmente de la provincia de Huelva y Almería.

La erradicación de estas situaciones mediante alternativas residenciales adecuadas a los perfiles de sus residentes es un objetivo que está siendo objeto de análisis y seguimiento por esta Defensoría y dando cuenta a este Parlamento desde 2022. Nos remitimos a informes anteriores, evitando así reiterarnos año tras año.

Tras años en los que hemos visitado el territorio y mantenido reuniones con equipos municipales y asociaciones del tercer sector que trabajan con esta realidad, nos hemos dirigimos a los ayuntamientos en las quejas de oficio 24/4639 y 24/5666 a los efectos de poder documentar cómo se están materializando estos retos y qué problemas encuentran para que tras más de tres años de trabajo no se haya podido mejorar la situación de estas personas.

Haremos por tanto mención en esta dación de cuentas de aquellas cuestiones que consideramos vulneran y no protegen los derechos de las personas migrantes que residen en los asentamientos chabolistas, a pesar de los planes y proyectos implementados por la Junta de Andalucía y los Ayuntamientos para revertir esta realidad.

**I.- El empadronamiento es una obligación y un derecho para quienes residen en una chabola de cualquier municipio.** Tal y como hemos puesto de manifiesto en numerosas ocasiones, la

normativa reguladora del empadronamiento (en concreto la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local por la que se dictan Instrucciones técnicas a los ayuntamientos) y en concreto el apartado 3.3 referido al **Empadronamiento en infraviviendas y de personas sin domicilio, prevé que, "las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón".**

Un empadronamiento en las chabolas que, aún no estando exento de dificultades para los departamentos de estadística de los Ayuntamientos, se viene produciendo en los municipios donde se ubican estas chabolas. Es el caso de Lepe y Moguer en Huelva. También en Palos de la Frontera, al trasladarnos el Ayuntamiento en el contexto de la queja 25/1615, que aceptaba el criterio de la resolución emitida en la que se le solicitaba que se procediera al empadronamiento de una persona que residía en una chabola de uno de los asentamientos de este término municipal.

**En Nijar**, si bien habíamos conocido a través de expedientes de queja de años anteriores el empadronamiento en chabolas y cortijos que sirven de alojamiento a personas migrantes, **en reuniones mantenidas en este año 2025 con entidades del tercer sector nos trasladaban que persistían los obstáculos sistemáticos en el acceso al empadronamiento** de personas que viven en infravivienda o en situaciones residenciales precarias, como son las chabolas.

**Los problemas para empadronase también afectan a quienes están viviendo en las chabolas de Lucena del Puerto**, y que fue objeto de resolución en la queja 24/4217 concluyendo la misma con la aceptación de las recomendaciones emitidas, trasladándonos su alcalde que había dado las órdenes oportunas para proceder al empadronamiento de los expedientes objeto de la resolución toda vez que habían documentado que residían en el lugar indicado en la hoja padronal.

Una cuestión que no se ha producido, tal y como nos han documentado en numerosos escritos, tanto quienes fueron objeto de resolución con anterioridad, como otras solicitudes de empadronamiento nuevas, que a pesar de documentar el lugar de residencia no se procede al empadronamiento, ni tan siquiera aplicando el silencio positivo previsto en la normativa.

**Se incumple así el derecho de las personas migrantes que, bien sea por no encontrar viviendas libres en lugares cercanos a su trabajo en el campo, bien por no disponer de recursos económicos para ello, se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad**. Un incumplimiento que deriva en procedimientos judiciales costosos que dilatan en el tiempo el ejercicio de la obligación que le impone la ley.

Todo ello a sabiendas del pronunciamiento del **Consejo de Empadronamiento** tras la consulta realizada en años anteriores a tal efecto y a otras consultas publicadas por el mismo órgano en el que se pronuncia en el mismo sentido.

**II.- Retrasos en la aprobación del Plan Estratégico para la erradicación de los asentamientos informales e infraviviendas e inclusión social de las personas residentes en zonas agrícolas de Andalucía conformadas por población migrante (Easen).**

En el informe remitido por la Dirección General de Políticas Migratorias en el contexto de la actuación de oficio 24/5666, se nos informó que son *"plenamente conscientes de la complejidad del fenómeno, de su carácter estructural y de la necesidad de afrontarlo mediante una respuesta integral y sostenida, que implique a todas las administraciones, a los agentes sociales y económicos y, en particular, a los ayuntamientos de los municipios más directamente afectados"*

Si bien, *"la situación de los asentamientos en provincias como Huelva y Almería plantea un desafío que combina dimensiones sociales, residenciales, laborales y de convivencia, y que por tanto exige medidas, a la vez que inmediatas, a medio plazo y organizadas de manera estratégica, orientadas siempre hacia la erradicación definitiva de estas formas de infravivienda".*

Y nos informaban que *"tras la adjudicación del contrato de asistencia técnica (…), en junio del presente se ha iniciado el proceso de elaboración del Plan que se encuentra en una fase muy avanzada".*

Y consideran importante reseñar que *"el gran problema de base del Plan EASEN. Como bien indican, para que dicho plan pueda diseñarse y ejecutarse de forma exitosa, es necesario el compromiso y el trabajo conjunto de todas las Administraciones con competencias en la solución del mismo, desde su redacción, hasta sus compromiso y su implementación".*

### III.- Dificultades para la gestión de los alojamientos construidos

Tal y como se pone de manifiesto en el propio informe de la DGPM, ***" la principal dificultad detectada no reside en la construcción de las infraestructuras, sino en su puesta en funcionamiento y gestión posterior.*** *Asumimos que no basta con edificar los recursos, sino que es imprescindible garantizar su puesta en marcha de manera estable mediante fórmulas de gestión adecuadas que permita dotarlos de personal cualificado, cartera de servicios y seguimiento".*

Tal es el caso del alojamiento construido en Lucena del Puerto (Huelva) o en Níjar (Almería), este último con cargo a fondos de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda y que tras años concluido, según nos han trasladado entidades del tercer sector que trabajan en contacto con estas personas, se ha puesto en funcionamiento sin un proyecto de intervención adecuado a las necesidades de estas personas ni con el apoyo de profesionales de referencia.

Solo es un techo donde resguardarse de las inclemencias, vigilado en todo momento y por lo tanto aislando a sus moradores de sus relaciones personales y con acceso restringido a entidades del tercer sector, que solo pueden acceder a él a través de autorización expresa de las autoridades locales.

Un modelo que no es el adecuado para personas que ya residen en el municipio desde hace años y que se pretende a través de esa inversión pública facilitar la integración en el municipio. Una situación conocida por la administración andaluza, siendo *"conscientes de que por parte de las entidades locales se están promoviendo diferentes mecanismos, no siempre con éxito: convenios de colaboración, encargos de gestión a entidades sociales y/o licitaciones".*

Nos indicaban en el informe remitido su compromiso de que *"estos modelos se vinculen a una cartera común de servicios que incluya mediación, apoyo social, itinerarios laborales y acompañamiento educativo"* Una cuestión que choca con lo expuesto en la página web de la Consejería donde se considera el Plan Local de Intervención de Níjar como modelo *"en consonancia con la estrategia que estamos poniendo en marcha desde el Gobierno andaluz".*

Por el contrario hemos conocido otras formas de intervención, también en Níjar, como es el prestado desde el mes de julio de 2024, por el Servicio Jesuita a Migrantes (SJM-Almería). Un programa transitorio desarrollado en San Isidro de Níjar, para el acceso a vivienda digna para personas migrantes que residen en asentamientos chabolistas. El modelo se basa en viviendas normalizadas en el mercado privado, gestionadas en colaboración con una entidad de inversión social (tuTechô) y en un acompañamiento social intensivo.

Modelos que han de ser contrastados desde la administración autonómica para valorar la idoneidad de las inversiones públicas que se financien para facilitar el acceso a un recurso residencial a quienes residen en los asentamientos chabolistas. De lo contrario estaríamos afianzando soluciones fallidas que dejarán de ser referentes de buenas prácticas.

**IV.- Desalojos sin alternativa habitacional en Níjar. El cortijo del Uno.**

En la queja 25/1738, el Servicio Jesuita a Migrantes, Almería, registraba la queja de referencia en la que pedía amparo ante la situación de extrema vulnerabilidad de las personas que iban a ser desalojadas de forma inmediata sin ser valoradas por los servicios sociales comunitarios de Níjar ni ofrecido ningún recurso residencial, encontrándose afectadas familias con menores que se quedarían en el más absoluto desamparo. De los datos de los que disponen se estiman que conviven en toda la parcela unas 40-50 personas, organizadas en distintos espacios, detectando que hay 6 unidades familiares con 9 menores.

Tras analizar la documentación entregada desde el propio Ayuntamiento en reuniones anteriores, constatábamos que el "Cortijo del Uno" está incluido en la relación de asentamientos recogidos en el **I Plan Local para la erradicación de asentamientos chabolistas en el término municipal aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Níjar**, celebrado viernes 24 de julio.

Teniendo en cuenta el carácter urgente con el que el SMS nos solicitaba nuestra intervención, tras el análisis de los hechos y teniendo en cuenta las consideraciones legales de referencia, se dictó resolución en el siguiente sentido:

*"RECOMENDACIÓN 1: para que, con carácter urgente y preferente, se adopten las medidas necesarias para la valoración de las situaciones de vulnerabilidad de quienes tienen que ser desalojados del asentamientos denominado "Cortijo del Uno", prestando una especial consideración a las situaciones de especial vulnerabilidad como puede ser las familias en las que se encuentran menores a cargo".*

*"RECOMENDACIÓN 2: para que con carácter inmediato se coordinen con las administraciones que consideren competentes en la materia, para evitar que se queden en situación de calle, las personas que vayan a ser desalojadas, priorizando las familias con menores".*

*RECOMENDACIÓN 3: para que se implementen las actuaciones de coordinación y trabajo en red con las entidades y asociaciones que vienen prestando su colaboración en los asentamientos de su término municipal, a los efectos de canalizar recursos que puedan dar respuestas a estas familias, impidiendo la desprotección de las mismas".*

Unas recomendaciones que no se consideran aceptadas dado que no se han atendido las recomendaciones hechas a ese Ayuntamiento. En concreto, los servicios sociales no citaron

a estas personas tras la recomendación 1 emitida, a pesar de que días antes estas familias lo solicitaron a través del registro del ayuntamiento y por lo tanto conocían dónde poder localizarlas.

Tampoco se coordinaron con el Tercer Sector a pesar de la disponibilidad de estas Entidades que habían ofrecido espacios de análisis conjunto para dar una respuesta más adecuada a las prioridades que los servicios sociales establecieran, y no nos consta que acudieran a otras administraciones, solicitando al menos información sobre disponibilidad de recursos residenciales que poder ofrecerles a estas familias.

Unas actuaciones que corresponden al Ayuntamiento por sus propias competencias derivadas de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, además de por ser un asentamiento incluido en el diagnóstico del "I Plan Local para la erradicación de los asentamientos chabolistas".

Es más, entendiendo que prácticamente la totalidad de los asentamientos que se recogen en este Plan Local están en fincas privadas, si se dejara en manos de sus propietarios la intervención de los desalojos, como ha sido este caso, no tendría cabida la utilidad de este documento programático, que según sus propias manifestaciones publicadas tras la aprobación del mismo *"se trata de un "hito" para el municipio, ya que "este plan es una herramienta vital para acabar con uno de los principales retos que tiene Níjar, que es el de la proliferación de infraviviendas desde hace años".*

Como referencia hemos de tomar otras intervenciones similares, como las del Ayuntamiento de Lepe (Huelva), que han desplegado una serie de actuaciones para proteger los derechos de las personas residentes en chabolas situadas en fincas que también son de titularidad privada.

Del conocimiento que tenemos en esta Defensoría de la implementación del I Plan Local, entendemos que adolece de actuaciones concretas encaminadas a dar cumplimiento a los objetivos perseguidos. Es por ello que consideramos que se ha de trazar una hoja de ruta a través de una planificación conjunta entre los actores intervinientes, como son, administraciones, tercer sector, empresarios y sindicatos, además de con la colaboración de las personas afectadas.

## 1.6.3. ASENTAMIENTOS CHABOLISTAS DE POBLACIÓN GITANA

Conscientes de la dificultad que tiene la eliminación de cualquier asentamiento chabolista en el que residen personas muy vulnerables tanto desde el punto de vista económico como social, consideramos que **los escasos, cuando no nulos, pasos para avanzar en la eliminación de los asentamientos en los que viven la población gitana son un claro ejemplo de la ineficacia de las políticas públicas cuando afectan a situaciones complejas.**

Hemos conocido a través de medios de comunicación, cómo algunos grupos políticos del ayuntamiento de Vélez Málaga presentaban *"una moción solicitando a la Junta de Andalucía que arreglase el «eterno problema» que existe en Las Casillas y pese a que el Partido Popular «prometió dar una solución, vemos cómo esta situación precaria que sufren decenas de familias se perpetúa en el tiempo»".*

Se achacaba al alcalde la inactividad para abordar esta situación y se justificaba esta intervención en que *"Este problema está impidiendo el desarrollo urbanístico de esa zona, que podría generar riqueza y empleo. Urge dar respuesta a ese entorno tan degradado de nuestra ciudad"*. En ningún momento se hacía mención a la especial problemática de estas personas que presentaban altos indicadores de vulnerabilidad, tal y como se recogía en la queja de oficio 23/7319 en la que nos informaron que en el poblado residían 35 unidades familiares, con una red de apoyo considerable, compuestas por 118 personas de las cuales 57 son menores de edad, ninguno de ellos declarado en riesgo y 6 personas con discapacidad reconocida. También nos transmitían las gestiones que se estaban realizando con distintas administraciones, sin que a la fecha de este informe anual se conozcan avances a este respecto.

Tampoco se ha abordado el **desalojo y realojo de las familias gitanas que residen junto a instalaciones de un cortijo de Jun (Granada).**

Una situación que esperamos pueda ser reconducida e impulsada tras la aprobación del II Plan de Inclusión de la Comunidad Gitana en Andalucía que según nos informan en la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Atención Preferente está en proceso de elaboración, teniendo previsto su aprobación *"se prevé elevar la propuesta final del Plan al Consejo de Gobierno, para su aprobación definitiva una vez se de cumplimiento a todos los hitos previstos en el proceso de planificación"*.

# 1.7. La vivienda turística y su incidencia en el problema de la vivienda en España y Andalucía.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto sobre la relación entre el desarrollo turístico y el acceso a la vivienda, en el caso español, esta cuestión adquiere una relevancia singular debido al peso estructural del turismo en la economía nacional y a la persistencia de dificultades de acceso a una vivienda digna y asequible, reconocida como derecho constitucional en el artículo 47 de la Constitución Española.

El crecimiento sostenido en el número de turistas que visitan nuestro país es indudable que ha tenido efectos positivos evidentes en términos de empleo, actividad económica y proyección internacional; sin embargo, también ha generado tensiones significativas en el acceso a la vivienda, especialmente en las zonas urbanas y territorios con alta presión turística.

Por lo tanto, es evidente que en el problema de vivienda que sufre actualmente nuestro país influyen factores estructurales como la escasez de vivienda pública, el aumento de los precios del suelo, la concentración de la propiedad y la insuficiente oferta de alquiler asequible. También el papel protagonista de la expansión de la vivienda turística.

El mercado español ha experimentado un crecimiento significativo de viviendas turísticas en los últimos años. Según el Observatorio de Vivienda Asequible, el número de estas viviendas creció un 18,4% entre 2023 y 2024, alcanzando alrededor del 12% del parque de alquiler total. Esta expansión compite directamente con la oferta de vivienda para residentes, reduciendo la disponibilidad de pisos en alquiler.

Este crecimiento ha sido rápido y, sobre todo, muy localizado territorialmente, aunque su peso relativo sobre el conjunto del parque de viviendas en España y Andalucía no es mayoritario. Desde el Gobierno andaluz se ha señalado que las viviendas turísticas representan menos del 4% del total del parque de viviendas en la comunidad.

Desde una perspectiva jurídico-administrativa, las viviendas de uso turístico (VUT) constituyen una figura híbrida entre el uso residencial y la actividad económica turística. Su regulación no se encuentra unificada a nivel estatal, dado que la competencia en materia de turismo corresponde principalmente a las comunidades autónomas, de acuerdo con el artículo 148.1.18ª de la Constitución Española.

No obstante, el Estado mantiene competencias transversales relevantes -en materia de vivienda, bases de la ordenación económica y legislación civil- que permiten una intervención indirecta sobre este fenómeno, especialmente en contextos de mercado residencial tensionado.

A modo de ejemplo, en la provincia de Málaga, la presencia de alquileres turísticos ha crecido con fuerza en los últimos años (un 16,7% en un solo año según datos de la OCU), y en municipios pequeños como Benahavís o Nerja estas viviendas llegan a superar el número de residentes locales en ciertos puntos.

Una de sus particularidades es su concentración en determinadas zonas y municipios, normalmente identificados con zonas de especial relevancia turística y en determinados barrios y espacios urbanos. Es esa peculiaridad la que explica que su impacto sea especialmente intenso en centros históricos, barrios consolidados y municipios costeros, donde la presión turística coincide con una elevada demanda residencial y una oferta limitada de vivienda.

La conversión de viviendas residenciales en alojamientos turísticos reduce la oferta disponible para el alquiler de larga duración, lo que intensifica la competencia entre residentes y eleva los precios. Este efecto resulta especialmente significativo en Málaga, Sevilla, Granada o Cádiz, donde el parque de alquiler ya era reducido antes de la expansión turística, afectando especialmente a jóvenes y hogares con rentas medias y bajas.

Además, esta dinámica favorece procesos de sustitución social y desplazamiento de población residente hacia zonas periféricas (gentrificación), transforma la estructura social y funcional de los barrios y sustituye actividades cotidianas por servicios orientados al visitante con efectos sobre la cohesión social y el equilibrio urbano.

Aunque la regulación directa de las VUT sigue siendo autonómica y municipal, la Ley Estatal 12/2023, por el derecho a la vivienda, **ha venido a reforzar la idea de que el derecho a la vivienda debe prevalecer como interés general frente a otros usos del parque residencial, especialmente en contextos de escasez.**

Esta idea ha impulsado iniciativas municipales orientadas a limitar nuevas licencias en zonas saturadas, reforzar los requisitos de registro o vincular la regulación turística al planeamiento urbanístico. El objetivo es limitar el número de viviendas turísticas en entornos urbanos con problemas claros de escasez de vivienda.

Mientras algunas ciudades optan por establecer moratorias en la concesión de licencias para viviendas turísticas en todo el término municipal, otras prefieren limitar su prohibición a determinados barrios o establecer porcentajes máximos de licencias por zonas.
También son varias las ciudades que han optado por establecer condiciones para la ubicación de las viviendas turísticas, como puede ser la prohibición en edificios de viviendas; la exigencia de que se ubiquen en plantas bajas o la necesidad de que cuenten con salidas al exterior independientes.

Son normas muy recientes y aún es pronto para comprobar su efectividad y su acierto. Lo que parece evidente es la capacidad que demuestra el sector económico interesado en el negocio de las viviendas turísticas para adaptarse a este entorno legal cambiante, como lo prueban la creciente conversión de locales comerciales en viviendas turísticas o la compra de pequeños edificios para destinarlos en su integridad a este tipo de alojamientos.

En relación a las molestias vecinales y ruidos en entornos residenciales, se ha pretendido solventar este otro problema asociado también a las viviendas turísticas mediante la modifica-

ción de las normas reguladoras de la propiedad horizontal, dificultando la ubicación de viviendas en edificios que no cuenten con la previa aprobación de la comunidad de propietarios.

La singularidad de las viviendas turísticas obliga a analizar su incidencia en el problema de la vivienda desde una lógica urbana y local. La vivienda turística puede ser un grave problema en determinadas localidades con mercados tensionados y una buena solución para otras localidades con problemas de despoblación y envejecimiento.

Por ello, no creemos que sea acertado pretender regular de forma homogénea realidades tan diversas como la de una capital con gran proyección cultural o económica; un municipio costero de gran afluencia turística; una pequeña ciudad del interior; o un municipio rural predominantemente agrícola.

Incluso en zonas aparentemente homogéneas, como puedan ser zonas de costa dedicadas mayoritariamente al turismo, no tiene la misma incidencia la vivienda turística en los cascos urbanos que en las urbanizaciones de su entorno.

En algunos municipios de gran afluencia turística, los residentes pueden estar viéndose desplazados por estas viviendas fuera de los cascos históricos o de las zonas más turísticas y próximas al mar, y por ello sus responsables pueden ser partidarios del establecimiento de limitaciones o restricciones a su expansión.

Por el contrario, en las numerosas urbanizaciones que jalonan los términos municipales de estas zonas lo que predominan son las segundas residencias, con un bajo nivel de ocupación fuera de la época estival y los responsables municipales pueden abogar por fomentar las viviendas turísticas, ya que ofrecen la posibilidad de una desestacionalización de la oferta turística.

Es imprescindible, por tanto, adaptar las normas que regulan las viviendas turísticas a las particularidades y las necesidades locales, teniendo como referencia la demanda residencial detectada que consideramos ha de ser compatible con el crecimiento económico. Cualquier norma que pretenda generalizar o uniformar esta realidad cometerá el error de tratar de forma igual realidades muy diferentes.

Por otra parte, nos parece importante señalar que, desde una perspectiva urbanística y del derecho a la ciudad, se ha de considerar también **el impacto de los apartamentos turísticos y los establecimientos hoteleros, en el derecho a la vivienda y a la ciudad**, dado que generan una presión adicional sobre el suelo urbano, especialmente en áreas que ya de por sí están tensionadas.

La transformación de edificios completos o suelos con potencial residencial en apartamentos turísticos y hoteles plantea cuestiones relevantes en términos de planificación urbana, compatibilidad de usos y sostenibilidad social del modelo de ciudad. La implantación de nuevos establecimientos hoteleros puede generar procesos de revalorización del entorno, incrementando los precios del alquiler y de la vivienda en barrios colindantes. Además, refuerza un modelo económico orientado al turismo que tiende a desplazar usos residenciales y servicios de proximidad.

En ciudades andaluzas con fuerte atractivo turístico urbano, la coexistencia de hoteles, apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico genera un "efecto acumulativo" que intensifica la presión sobre el mercado residencial, incluso cuando cada modalidad, considerada aisladamente, no parezca determinante.

# 1.8. Las medidas que facilitan el acceso a la vivienda son insuficientes para dar una respuesta a corto plazo

## 1.8.1. EL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDAS EN ALQUILER

La mayoría de personas que se dirigen a esta Defensoría poniendo de manifiesto las dificultades para acceder a una vivienda solicitan la ayuda de esta Institución para acceder a una vivienda "social" del parque público, dado que no disponen de ingresos para alquilar una de titularidad privada y por lo tanto les es de poca utilidad las subvenciones que pudieran solicitar para esta finalidad.

Tanto la Ley 12/2023 de 24 de mayo por el derecho a la vivienda como la reciente Ley 5/2025 de la vivienda en Andalucía, ponen de manifiesto la relevancia de un Parque Público de viviendas en alquiler que facilite a las personas acceder a una vivienda adecuada a sus necesidades socioeconómicas. Una demanda que no solo se detecta en las ciudades de mayor población de Andalucía, sino también en el medio rural.

En las sucesivos informes de dación de cuentas que se elevan al Parlamento de Andalucía, se ha venido poniendo de manifiesto l**a importancia de la gestión del parque público basado en derechos y obligaciones de las partes, bajo los principios de transparencia y eficacia, dado que de lo contrario se estigmatiza un recurso imprescindible para las personas más vulnerables.**

Son muchos los escritos de queja que se reciben referidos a la falta de conservación y mantenimiento de las viviendas y los elementos comunes de las edificaciones, a los problemas de convivencia entre vecinos y a los expedientes derivados de desahucios como consecuencia del impago del alquiler o ante la ausencias de contratos suscritos. Igualmente nos han trasladado la situación en la que se encuentran quienes necesitan una adecuación temporal de las rentas para impedir el impago del alquiler, sin encontrar una respuesta favorable de la administración gestora.

**Las viviendas de alquiler del parque público, por su antigüedad y calidad**, acorde a las fechas de construcción, **requieren de un mantenimiento, y en su caso, de una intervención en los edificios que incluya la renovación de las instalaciones.** Una cuestión que si bien afecta a los inquilinos que residen en viviendas unifamiliares, revierte en una problemática aún mayor cuando se trata de un edificio plurifamiliar, y en especial cuando es de titularidad mixta y no se tiene constituida la comunidad de propietarios.

**La precaria economía de las familias adjudicatarias junto a las escasa, cuando no nulas intervenciones de la administración en las reparaciones de las viviendas, contribuye al deterioro de las edificaciones, llegando en ocasiones a incidir en la calidad de vida de sus adjudicatarios.**

Es el caso de la queja 25/3602 en la que el residente en una **vivienda unifamiliar** titularidad del Ayuntamiento de Ubrique (Cádiz) nos traslada que desde hace seis años habita una vivienda municipal, la cual se encuentra en condiciones de insalubridad, sin agua, con humedades y hongos extendidos por todo el inmueble, estando afectado además el tejado de dicha vivienda, habiendo tenido conocimiento de esta situación el ayuntamiento de su localidad. Una queja en la que se emitió Resolución cuyas recomendaciones han sido aceptadas por el Ayuntamiento, trasladándonos que le ha sido adjudicada una vivienda en la localidad titularidad de AVRA, *"habiéndose formalizado el correspondiente contrato de arrendamiento"*.

También son recurrentes las quejas en las que **los inquilinos de las viviendas en edificios plurifamiliares de titularidad pública nos trasladan la necesidad de intervención en los elementos comunes.** Es el caso de la queja 25/4337 en la que la comunidad de usuarios de un edificio de Tomares, Sevilla, propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) solicitaba la intervención de la Defensoría ya que manifestaba la grave situación en la que se encuentran las instalaciones del edificio además de los problemas que tenían para asumir el mantenimiento de las zonas comunes por la falta de pago de muchos de los inquilinos.

Tras analizar las cuestiones planteadas, el expediente de queja ha sido tramitado a través de una intervención de mediación entre representantes de la Agencia y de la comunidad de inquilinos, que persigue propiciar un contexto de cooperación y diálogo sobre aspectos relativos a la necesidad de abordar dos problemas principales: las dificultades económicas de los inquilinos del edificio propiedad de AVRA para satisfacer las cuotas ordinarias para gastos comunes y la necesidad de abordar las reparaciones en el edificio, buscando soluciones que facilitaran estas intervenciones.

Cada vez son más frecuentes las quejas ante la **falta de intervención de la administración para facilitar o mejorar la accesibilidad en los edificios plurifamiliares en los que residen personas mayores con contratos antiguos y/o familias con situaciones de movilidad reducida sobrevenida. Es el caso de la queja 25/3068 en la que adjunta solicitud dirigida a Emvisesa de cambio o permuta de la vivienda adjudicada, dado que dos de los hijos de la promotora de la queja presentan un grado de discapacidad con problemas de movilidad reducida y la necesidad de una vivienda adaptada.**

En otros casos, **la falta de coordinación entre las administraciones repercute en el mantenimiento de los edificios, y a su vez en los residentes**, especialmente en quienes necesitan soluciones que mejoren la accesibilidad. A modo de ejemplo, en la queja 25/5387 nos tras-

ladan que siendo el edificio de AVRA, corresponde el mantenimiento al Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga en virtud de un convenio entre Junta de Andalucía y Ayuntamiento.

En la queja 25/5032, la hija de los adjudicatarios de una vivienda situada en un 4º sin ascensor, titularidad de AVRA, cuyos padres tienen 75 y 80 años, con multitud de problemas de salud que les afecta a la movilidad, nos trasladaba que al igual que sus vecinos requieren intervenciones en el inmueble que les permita tanto poder desplazarse a las continuas visitas médicas que tienen programadas como facilitar a los servicios sanitarios intervenciones como por ejemplo el acceso con camillas, que solo pueden hacerlo a través del tramo de escalera.

Informaban que *"ya que los inmuebles son de titularidad administrativa, se ha requerido a la administración para que actúe"* no contestando a *"ninguno de los escritos"* que se adjuntan. Exponen también que ante reiteradas llamadas al departamento técnico de AVRA, solo le trasladan que *"ya se pondrán en contacto", "pero nunca lo hacen"*.

**En otras ocasiones es fundamental intervenciones ágiles para resolver situaciones que dificultan la vida de los residentes.** Es el caso del residente en una vivienda titularidad del ayuntamiento de Lepe, que teniendo un hijo discapacitado y con movilidad reducida no pueden acceder al exterior al llevar, en la fecha del escrito de queja, más de dos meses con el ascensor averiado (queja 25/1471). Un problema que finalmente fue solventado con la intervención municipal.

Los **problemas de convivencia son otras de las causas recurrentes de expedientes de queja referidos al parque público**, ocasionados por convivir en un mismo edificio personas y familias con indicadores de vulnerabilidad que requieren de intervenciones adecuadas a sus perfiles.

Es el caso del inquilino de una vivienda de Emvisesa que nos trasladaba que llevaba tiempo recibiendo amenazas de unos vecinos, que estimaba obedecían a la intención de que abandonara la vivienda para ocupara con posterioridad.

**Las dificultades para asumir el pago de las viviendas adjudicadas** es otra de las cuestiones más recurrentes en los escritos de queja. En algunos casos provocado por situaciones sobrevenidas y en otros por acceder a la vivienda sin disponer de los recursos necesarios para las obligaciones contractuales. Atendiendo al número de quejas recibidas hacemos referencia a la tramitación de los expedientes de reducción de rentas de Emvisesa en los que manifestaban los/as inquilinos/as que no podían hacer frente al pago del alquiler dado que sobrepasaba su disponibilidad económica familiar.

A este respecto nos llama la atención, que el derecho a que se adecúe el importe del alquiler a los ingresos de las personas adjudicatarias a través del "Protocolo de Protección a Familias con Pocos Recursos (PPR)" esté supeditado al resultado de las ayudas que resuelve un órgano distinto al gestor de la vivienda como es el Delegación de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, abonándose hasta esa fecha la cuantía de 25 euros hasta conocerse la resolución dictada en la subvención solicitada.

Se recoge en el protocolo que *"en el supuesto de que por cualquier circunstancia los Servicios Sociales del Ayuntamiento no abonen, anulen o rescindan la ayuda correspondiente al beneficiario, el importe total de las rentas devengadas durante el periodo correspondiente se considerará como deuda de rentas, debiendo ser abonadas por el inquilino o cesionario, pudiendo reclamar EMVISESA el pago de la misma*

*por los medios que considere oportunos, incluso judicialmente".* Unas cuantías que, al repercutirse en familias con escasa capacidad económica desembocan en un expediente de resolución de contrato por falta de pago como es el caso de la queja 25/10516.

En la Ley 5/2025 de la vivienda de Andalucía se recoge en el artículo 89.2 que la gestión de forma eficiente de los parques de viviendas protegidas conlleva *"luchar contra la exclusión social mediante el establecimiento de programas de determinación temporal de rentas para minorar, aplazar o establecer fórmulas de ayudas al pago de las rentas, en los casos de colectivos con mayores dificultades en los que se acredite la vulnerabilidad económica o social, menores a cargo, personas mayores dependientes u otras circunstancias".*

Los **expedientes de desahucio derivados de las ocupaciones sin título** han sido un año más uno de los principales motivos expuestos en los escritos de queja recibidos. Así, acuden a esta Defensoría quienes invocan distintas razones para estar residiendo en una vivienda sin que medie un contrato de arrendamiento de la administración. En muchos casos como consecuencia de "ventas de llaves" o "cesiones entre familiares". Unas situaciones que preocupan a esta Institución dado que en muchas ocasiones son familias con menores a cargo, que acuden a esta forma de acceso, sin respetar los derechos de otras personas que pudieran estar en el Registro de Demandantes en espera de una adjudicación.

Es el caso de la promotora de la queja 25/0204, que tras vivir durante años con un familiar en una de las viviendas de AVRA en la ciudad de Almería, se la cedió. Nos trasladaba que al tener 5 hijos, algunos de ellos con graves problemas de salud tuvo que recurrir a esta solución dado que no disponía de recursos económicos para pagar el alquiler de su vivienda anterior. En el informe recibido del Ayuntamiento nos indicaban que habían remitido al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda el informe de excepcionalmente para su trámite.

Y es que **no amparando esta Defensoría el acceso a la vivienda por esta vía y así se lo trasladamos a los/as promotores/as de las quejas y administraciones, se ha de tener en cuenta la situación desesperada de quienes se encuentran sin posibilidad de ofrecer a sus hijos una vivienda en el mercado privado.** Soluciones que, como bien nos transmiten muchas de las personas que nos escriben, no son las que les gustaría pero no encuentran otras vías de tener un techo, aún con la amenaza de ser desahuciado en cualquier momento.

Por ello, preocupa a esta Defensoría el estigma de "ocupa" de estas personas frente a quienes están en una administración pública, sin más conocimiento sobre sus circunstancias y dificultades para acceder a una vivienda acorde a su situación socioeconómica.

Por último hacer referencia a las q**uejas recibidas de quienes residen en viviendas de alquiler de promociones construidas en las barriadas de las grandes ciudades andaluzas** en las que nos ponen de manifiesto, además de los problemas antes referidos, otros relacionados con las carencias del suministro eléctrico que en ocasiones se convierten en cortes de luz casi diarios, problemas de seguridad y convivencia, sin espacios públicos y equipamientos con estándares similares al resto de la ciudad, etc. **Situaciones que afecta a derechos esenciales de la ciudadanía que han perdido la esperanza de que sus barrios puedan parecerse algún día a otros en los que las administraciones prestan mejores servicios públicos.**

Unas intervenciones que como hemos puesto de manifiesto en el informe anual 2023 y 2024 que se han presentado en este Parlamento de Andalucía, requieren de la coordinación entre

administraciones y la participación de las personas residentes para acordar una estrategia de intervención interanual y con presupuestos comprometidos. Actuaciones que se pueden coordinar desde los órganos del gobernanza de los Planes Locales de Intervención aprobados al amparo de la ERASCIS PLUS. A modo de ejemplo reseñamos el caso del barrio de El Puche en Almería, Almanjaya en Granada, Polígono Sur en Sevilla o Palmeras en Córdoba.

## 1.8.2. LAS AYUDAS AL ALQUILER, UN RECURSO QUE NO SIEMPRE FAVORECE EL DERECHO A LA VIVIENDA.

La distorsión entre el elevado precio de la vivienda del mercado privado y los ingresos disponibles de las familias requiere la intervención de la administración públicas a través de un conjunto de medidas que favorezca el derecho a la vivienda.

Así, en la actuación de oficio 24/9494 se ponía de manifiesto las dificultades para alquilar una vivienda cuando no se tiene respaldo familiar para alquilar en el mercado privado ni otro tipo de avales que garanticen a los propietarios el pago de las rentas. Y cómo abocan a estas personas a recurrir a un alquiler por habitaciones, cada vez más frecuente no solo en quienes no tienen cargas familiares, sino también en mujeres con hijos e incluso en unidades familiares completas que se ven abocadas a convivir con otras compartiendo cocinas y baños.

Hasta tanto no se disponga de un parque residencial publico y privado, que equilibre la oferta y la demanda, las convocatorias de subvención para el alquiler a personas vulnerables y jóvenes se convierten en recursos necesarios para abonar el precio de la vivienda, que están muy por encima de la capacidad económica de estas personas.

### 1.8.2.1. Gestión del "Bono Alquiler Joven"

Durante el año 2025 **se han seguido recibiendo numerosas quejas referidas a las dilaciones en emitir resoluciones de la convocatoria de 2022 y en el pago de las cuantías justificadas.** Prácticamente todas ellas son personas que residen en la provincia de Sevilla. En el caso de la queja 25/6341 la promotora nos informa que le habían requerido subsanación del expediente en diciembre de 2024 y que a fecha de su queja, junio de 2025, seguía sin respuesta.

Manifestaba su indignación dado que tenía conocimiento que *"hay gente que ya está recibiendo el Bono de 2025. Además de todo esto, hay un "caos" de información en la web de tramitación"*. Finalmente nos trasladaba que le habían informado que sobre el mes de septiembre se le abonaría la ayuda, casi tres años después de solicitarla.

En la queja 25/5029, nos trasladaba la dilación en el pago de la subvención que le había resuelto en el mes de enero de 2025, y nos pedía nuestra intervención dado que manifestaba: *"yo he cumplido con todo lo que se me exigía. He esperado, he sido paciente, y he seguido todos los procedimientos. Lo único que exijo ahora -y con toda razón- es que me hagan la transferencia ya. No quiero más palabras, ni respuestas vacías, ni promesas futuras: quiero hechos"*. En el informe emitido por la

Delegación Territorial se nos informa que la ayuda se había fiscalizado en el mes de julio de 2025 un requisito previo para el abono de las cuantías.

Con respecto a la convocatoria Bono Joven de 2022 (Orden de 26 de octubre de 2022) tras las numerosas quejas referidas entre otras cuestiones a las **dilaciones en resolver las solicitudes y a la desigualdad en las competencias digitales de las personas destinatarias** se emitió resolución en la queja 23/8477 recomendando *"que se analicen y acometan las actuaciones de carácter estructural y permanente, **en cuanto a los medios necesarios, tanto de carácter técnico como relacionados con la dotación del personal".***

Y, *"para que, atendiendo al interés mostrado por la juventud destinataria de esta ayuda y a la desigualdad que supone priorizar a quienes tengan la disponibilidad de tiempo, medios y competencias digitales, **se revise el procedimiento establecido para futuras convocatorias"***, modificando la obligatoriedad de la presentación de forma telemática, además de que *"se revisen los criterios para aportar información a las personas solicitantes, tanto en lo referido a los listados que se publiquen en la web, como a otros instrumentos que favorezcan esta información, para que sean auténticos apoyos para todas las personas interesadas, poniendo especial atención en la brecha digital".*

La **segunda convocatoria de Bono Joven** se publica en el BOJA el 13 de enero de 2025. Con un presupuesto de 34.200.000 euros distribuidos en tres anualidades. Un presupuesto con cargo al Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno de España, que financia esta ayuda en el marco del Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Si bien las solicitudes se podían presentar desde el 14 de enero de 2025 hasta el 30 de junio del mismo año, la concesión mediante concurrencia no competitiva conlleva que se agote el presupuesto los primeros días dado que, una convocatoria más en la que la administración prioriza a quienes tengan capacidad digital para presentar la subvención, dejando atrás a quienes tienen más dificultades para ello.

Teniendo en cuenta la relevancia del empadronamiento para documentar la fecha desde la que se reside en la vivienda en cuestión, **la correcta y diligente tramitación de los expedientes de empadronamiento se convierten en una cuestión relevante para quienes necesitan esta ayuda.** A modo de ejemplo, en la queja 25/9001 el promotor nos transmitía que le habían emitido resolución desestimándole la solicitud del Bono Joven 2025 al constar en su certificado de empadronamiento una fecha posterior a la de la convocatoria. Tras la intervención de esta Defensoría se nos ha trasladado que se va a proceder a la rectificación del empadronamiento para acreditarlo en la solicitud de Bono Joven.

## 1.8.2.2. Ayudas al alquiler para personas vulnerables

En este año se han seguido recibiendo **quejas referidas a la gestión de la convocatoria de ayudas al alquiler para personas vulnerables con cargo a convocatorias de años anteriores.** Es el caso de la promotora de la queja 25/1520 que nos traslada que no había recibido la resolución de la solicitud presentada "el día 31 de enero de 2022". *"He llamado en multitud de ocasiones y he tenido cita presencial pero no me dan ninguna información sobre cómo va mi expediente. La respuesta que obtengo es que cuando lleguen a mi solicitud contactarán conmigo".*

En el informe recibido desde la Secretaría de Vivienda se expone que la comunicación de inicio y requerimiento se realizó el 18/03/25, y que estará resuelta aproximadamente en el mes de abril, más de 3 años después. Y se justifican los retrasos en resolver por *"el carácter de "no competitiva" de la ayuda en cuestión"*, y que se avanzará hasta agotar el presupuesto en cuestión. A este respecto hemos de tener en cuenta cómo otras convocatorias con carácter no competitivo como es el bono joven también tienen dilaciones de dos y tres años.

Reseñamos la queja 23/9416, que aunque iniciada en años anteriores, se ha seguido haciendo su seguimiento hasta este año 2025. Una solicitud al amparo de la convocatoria publicada el 28 de octubre de 2022, que se registró en la Delegación Territorial el 11 de abril de 2023. Tras no aportar una fecha aproximada en la que se resolverá el expediente, se reiteró la petición de informe dado el derecho de las personas a conocer cuándo se resolverán sus pretensiones, más teniendo en cuenta que se trata de una personas vulnerable por distintas causas.

En el informe recibido en el mes de junio de 2025, se indica que *"concretamente el expediente en cuestión tiene el número 1.775 de un total de 2.171 expedientes"* y que se encuentra en fase de *"inicio de tramitación"*. Se estimaba que *"aproximadamente en el mes de septiembre de 2025 se emitirá la resolución de concesión de la ayuda de (...) si se cumpliesen todos los requisitos"*, dos años después. Un tiempo excesivo para el perfil de los destinatarios de estas ayudas.

Entiende esta Defensoría que el volumen de expedientes no puede ser un elemento que justifique las dilaciones en resolver unas ayudas tan sensibles como son las destinadas al alquiler a personas vulnerables. Conociendo la administración el número de personas que suelen presentar solicitud, **debiera valorar con anterioridad la dotación de recursos humanos que han de dar respuesta a quienes solicitan un apoyo para evitar la pérdida de la vivienda, elemento esencial para ejercer sus derechos como ciudadanía.**

Destacar la queja 23/6816, que si bien se refiere también a otro ejercicio, trae a colación el impago de una sentencia estimatoria a su favor dictada el 9 de febrero de 2023 por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en la que se obligaba al pago de 1.760 euros, más intereses legales, **en concepto de una ayuda al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad.** Nos comunicaban en el escrito de queja que aunque pasaron los 30 días indicados en la Sentencia para hacer efectivo el pago, en 2025 seguía sin recibir el abono.

Ante el **retraso en la publicación de la convocatoria de 2025**, el promotor de la queja 25/10230, recibida en septiembre de 2025 nos trasladaba que no se había publicado la convocatoria de este año, y que *"las personas vulnerables y sin ingresos tenemos bastantes dificultades para poder hacer frente al pago elevado de las viviendas de alquiler en Málaga"*.

Finalmente fue publicada el 16 de octubre de 2025, con un plazo de presentación de solicitudes desde el 3 de noviembre de 2025 hasta el 2 de diciembre del mismo año, ambos inclusive,pudiéndose *"subvencionar una cuantía máxima de seis mil euros (6.000 €), teniendo en cuenta además que el importe máximo de financiación será de quinientos euros (500 €) mensuales, incluidos los gastos de comunidad, en su caso"*

Tras su publicación, la entidad Granada Acoge presentaba la queja 25/11664 en la que nos expone diversas circunstancias que vulneran los principios de igualdad, eficacia y finalidad social que deben regir este tipo de ayudas públicas. Aludía a un retraso injustificado de la convocatoria, que *"conlleva que las ayudas, que deberían tener un efecto inmediato sobre la situación*

*habitacional de las personas beneficiarias, pierdan su sentido práctica, ya que el abono efectivo de las mismas -dada la experiencia de años anteriores- se produciría previsiblemente durante el año 2026. En consecuencia, se desvirtúa la finalidad de apoyo urgente para la que fueron concebidas estas ayudas, resultando necesario un replanteamiento del calendario que garantice su adecuación a las necesidades reales de las personas destinatarias"*

También planteaba la "desigualdad entre la presentación telemática y en papel" y la "inaccesibilidad inicial del enlace para la presentación telemática". Cuestiones relevantes en una convocatoria a través de un sistema de concurrencia no competitiva, que además de considerarlo inadecuado para el perfil de los destinatarios a los que se dirige *"debería determinar la posibilidad de recibir apoyo económico en un ámbito tan sensible como la vivienda"*.

Alude también a *"límite de precios de alquiler desactualizado Resulta incomprensible que,* ***pese al incremento sostenido de los precios del alquiler en Andalucía, se mantenga como criterio general el límite máximo de renta en 600 € mensuales****, cifra claramente desfasada respecto a la realidad del mercado. Aunque la norma permite superar dicho límite en casos excepcionales, exige la presentación de una "justificación sólida basada en estudios actualizados de oferta de vivienda en alquiler", un requisito complejo e inasumible para la mayoría de solicitantes vulnerables, lo que en la práctica restringe el acceso a la ayuda y la desvincula de su propósito social".*

Cuestiones que comparte esta Defensoría tal y como se ha puesto de manifiesto en las resoluciones emitidas con respecto a las ayudas de alquiler, bono joven y para personas vulnerables.

## 1.8.3. LAS AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DEL PARQUE RESIDENCIAL, ESENCIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA.

La mejora del parque residencial no solo contribuye a prolongar la vida útil de las edificaciones, sino que incide en la calidad de vida de las personas que lo habitan. También en aflorar una oferta de inmuebles que antes de su intervención no tenían las condiciones para ser usados, lo que contribuirá a satisfacer la demanda de vivienda.

**El mayor número de quejas recibidas en este año 2025 han estado referidas a la subvención en régimen de concurrencia no competitiva, para la mejora de la eficiencia energética en viviendas**, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, acogida a la Orden de 26 de septiembre de 2022 de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.

Las dilaciones en la resolución de las solicitudes es una de las cuestiones más recurrentes de los escritos de queja. Así, en la queja 25/10017 se nos requería para que instáramos a la Delegación Territorial a resolver la solicitud presentada el 5 de mayo de 2023 referida a la "subvención para la modalidad LINEA 3: SUBVENCIONES PARA LA REHABILITACIÓN A NIVEL DE EDIFICIO. Una solicitud que se había presentado a través de agente rehabilitador en representación de la propiedad del inmueble y que habría de resolverse en el plazo de **tres meses.**

En el informe remitido se nos traslada que en mayo de 2024 se le notifica la resolución provisional y tras el trámite de expediente concluye desestimando la subvención en agosto de 2024, con más de un año de dilación.

**En otras ocasiones nos remiten quejas comunidades de propietarios que han solicitado subvención para la mejora de la accesibilidad**. En nuestras ciudades son numerosos los edificios que por su antigüedad no tienen instalado ascensor o ya está obsoleto, y requieren intervenciones que por su cuantía no siempre pueden ser asumidas por sus propietarios, sobre todo cuando son personas mayores que en la mayoría de las ocasiones solo disponen de su pensión.

Una problemática que ilustra la queja 25/2196 en la que se dirigían a esta Institución para transmitirnos los problemas con respecto a su expediente y nos trasladaban que *"en la provincia de Córdoba se han solicitado en la convocatoria de 2023 más de 500 solicitudes para la ayuda autonómica a la instalación de ascensores y según la resolución provisional se han aprobado solo 12."*

Tras referirse a la insuficiencia del presupuesto asignado a esta línea de intervenciones, manifestaba que ***"la falta de accesibilidad condena a muchas personas a vivir encerradas en su casa y sin ayudas para la instalación de un ascensor se hace imposible para muchas familias**. En la convocatoria de 2024 se mantienen los mismos recursos y es de esperar que la situación no mejore?. Y se preguntaban, **"¿cuántas vidas tiene que vivir una persona para que le toque a ese ritmo?".***

**El retraso durante meses de la visita técnica de industria (OCA) para poner en funcionamiento un ascensor tras su instalación**, era el objeto de la queja 25/1616 cuyo promotor nos trasladaba que *"hay vecinos enfermos que no pueden salir de casa sin ayuda, personas con carritos de bebés que para salir o entrar en su casa necesitan ayuda, con carritos de la compra etc. La situación es insoportable y no sabemos donde acudir para que vengan y nos solucionen el problema, además la empresa encargada de la obra no puede empezar a cambiar el otro ascensor hasta que el primero no esté en funcionamiento"*. Incidencias en el trámite de las obras que requiere que el conjunto de administraciones se coordinen para facilitar su puesta en funcionamiento.

**La dificultad que tienen muchos de los solicitantes para acogerse y justificar las subvenciones para la adecuación funcional de sus viviendas es otro de los problemas detectados.** Es el caso del promotor de la queja 24/8517, jubilado, que nos comunicaba que tiene una discapacidad y que tras solicitar la subvención en febrero del 2024 de forma presencial en la Delegación Territorial de Almería, y que no sabiendo bien la información de su carpeta ciudadana se personó en la Delegación territorial para preguntar si se había publicado alguna resolución y no la había podido ver, dado que no le constaba que hubiese recibido documentación adicional ni avisos de requerimiento.

En el órgano gestor le informan que le habían enviado un SMS que debía tener en su móvil con las siglas CFATV, y que la resolución a su recurso de reposición se le notificó por correo ordinario. Se le desestimaba su solicitud en base a que *"le habían solicitado documentación con una publicación en la página web de la Junta de Andalucía"* de la que dice no conocer su existencia ni la forma de aviso para acceder a lo publicado.

Hemos de considerar que se trata de una de las líneas que más utilidad tienen para mejorar la funcionalidad de las viviendas antiguas a las nuevas necesidades de sus residentes, en su mayoría, personas mayores que requieren apoyos para el trámite de este tipo de subvenciones.

**Las ayudas de emergencia de los ayuntamientos destinadas a pequeñas intervenciones en las viviendas son necesarias cuando las personas necesitan rehabilitar sus viviendas y no tienen recursos para ello.** Es el caso de la promotora de la queja 24/7264, que reside junto a su hijo de 12 años en la vivienda de su propiedad sita en Tocina (Sevilla), encontrándose dicha vivienda necesitada de urgentes obras de rehabilitación para vivir dignamente y con peligro de desprendimiento de los techos. Carece de recursos propios por su especial situación de vulnerabilidad, habiendo presentado escrito ante su Ayuntamiento el día 30 de julio de 2024 sin que se le hubiese dado respuesta.

Tras recibir la petición de informe de la Defensoría, nos informan desde el Ayuntamiento que personal técnico ha visitado la vivienda a los efectos de analizar la intervención necesaria y atendida a la familia para determinar en qué otras necesidades se le pudiera dar apoyo. Así, *"desde los Servicios Sociales se la va a solicitar una Ayuda Económica Familiar de Diputación, con esta ayuda se le dará solución al problema planteado ya que contempla este tipo de rehabilitación o reparación de vivienda"*. Una actuación que consideramos como una buena práctica de la administración, dado que ha intervenido desde todos los ámbitos detectados para que esta familia *"pueda mejorar en todas las áreas tanto social, educativa, económica, de empleo, de vivienda"*.

**Si bien las actuaciones de renovación urbana constituyen una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de las personas residentes, no siempre se consiguen los objetivos perseguidos.**

Las áreas para la regeneración y renovación urbana tienen el objetivo de invertir la degradación urbana y residencial, favoreciendo la integración en la ciudad la cohesión social y el desarrollo económico del ámbito.

Es el caso de las **comunidades de propietarios de la barriada de la Asunción de Jerez de la Frontera** en la que tuvimos conocimiento de cómo tuvieron que acudir al Juzgado para pedir responsabilidades por la no terminación de muchos de los edificios de la barriada. Entre las causas que provocaron esta situación estaba la acumulación de actuaciones de una misma empresa no pudiendo asumir las mismas, dejando muchos de los edificios sin concluir y otros con una evidente mala ejecución.

Durante este año 2025 nos han ido trasladando que son varios los/as propietarios/as de viviendas que llevan 5 años esperando una solución a las obras que debían de ejecutarse, y en otras ocasiones a los problemas ocasionados por las intervenciones realizadas. Hasta el punto de que en los primeros días de este año 2026 se nos comunicó que el techo de una de esas viviendas había caído en una de las camas sin ocasionar daños personales dado que había sucedido durante el día.

En estos casos, los ayuntamientos, conocedores del perfil de la población residente, como Entidad Colaboradora, desde el inicio de las actuaciones, han de prestar una especial atención y poner los medios necesarios para procurar el buen fin de las obras programadas. De lo contrario, tal y como expusimos en el informe anual 2024 en relación a las obras de La Asunción, generan un descrédito en las intervenciones difícil de superar, llegando incluso a desequilibrar la frágil vida de los/as destinatarios/as de las subvenciones.

En otras ocasiones, **la necesidad de intervenciones de rehabilitación y/o sustitución se requieren en áreas de rehabilitación integran promociones de viviendas que fueron de**

**promoción pública y que con el paso del tiempo se vendieron a sus propietarios**, en unas ocasiones generando edificios completos de titularidad privada y en otras mixtos, dado que no todas las viviendas llegaron a transmitirse.

Es el caso de la **barriada del Cerro del Moro en Cádiz** en la que por la calidad edificatoria de sus edificios se optó por la sustitución por otros de nueva construcción. Quedando ya solo el último de ellos por demoler, la desconfianza de sus residentes con la intervención, en este caso de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA, ha propiciado numerosos requerimientos de sus residentes a esta Defensoría para impulsar las actuaciones necesarias para que se pudiera materializar el cambio a las nuevas viviendas que ya se empezaron a construir.

Así, tras analizar lo expuesto en los escritos remitidos por los vecinos en la queja 24/5486 y una vez reunidos con ellos donde se pudo profundizar en la problemática trasladada, se aperturó la actuación de oficio 24/5701 en la que tras analizar el informe requerido a la Agencia, se dictó resolución que en lo esencial pretendía transmitir a la administración actuante que respondiera los escritos presentados por la Plataforma constituida dado su derecho de información y se atendiera de forma individual a las personas destinatarias de la actuación, dando respuesta escrita a sus pretensiones y documentando los acuerdos de forma pormenorizada para evitar la inquietud de quienes no tienen seguridad de si podrán optar a la nueva promoción de viviendas que se está construyendo para sustituir las viejas edificaciones.

Se trataba de poner en el centro de atención a las personas, poniendo fin a una actuación que se ha cronificado en el tiempo y generando confianza, lo que facilitará al mismo tiempo la actuación a la administración.

Estas actuaciones de gran complejidad de gestión para la administración requieren un ejercicio de transparencia desde los equipos de gestión de los órganos gestores, dado que desde que se empiezan a programar hasta que se materializan pasan años y en ocasiones con cambios en los responsables políticos e incluso en los equipos técnicos.

# 1.9. Decálogo de propuestas de la Defensoría andaluza para hacer efectivo el derecho a la vivienda

Tras el análisis de las quejas tramitadas en los últimos años, de lo expuesto por entidades del tercer sector y de la observación directa de esta Defensoría se extraen algunas conclusiones que consideramos exponer en esta dación de cuentas.

## 1.9.1. FUNCIÓN SOCIAL DE LA VIVIENDA. DERECHO SUBJETIVO EXIGIBLE

Desde la Defensoría, reivindicamos la vivienda como derecho al servicio de la ciudadanía frente al valor comercial y patrimonial. Para ello entendemos que hubiese sido una buena oportunidad dar un paso más en la **Ley 5/2025 de 16 de diciembre de Vivienda de Andalucía**, considerando el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo exigible y no como un principio rector que guían la actuación de los poderes públicos.

Un derecho del que disfrutan otras comunidades autónomas de nuestro país como el País Vasco o la **Comunidad Foral de Navarra**, que contribuye a conformar sociedades más equilibradas y justas.

## 1.9.2. CONJUNTO DE MEDIDAS DIMENSIONADO A LAS NECESIDADES DE CADA TERRITORIO

Consideramos que para dar una respuesta a las imperiosas y urgente necesidades de quienes no pueden acudir al mercado privado, se ha de desplegar un conjunto de medidas que han de ser implementadas en el corto, medio y largo plazo.

Medidas que han de estar en consonancia con el diagnóstico de cada territorio, poniendo el acento en aquellas encaminadas a conseguir que los precios del alquiler no sigan subiendo mes a mes, como consecuencia de la distorsión entre la demanda y la oferta que se inclina hacia el alquiler de temporada o el turístico en los municipios donde son demandadas este tipo de vivienda.

Así, cobra especial relevancia las fuentes que permitan identificar la demanda real, el perfil de los destinatarios, así como las medidas que se ha de implementar en el corto, medio y largo plazo. Sin un presupuesto con carácter plurianual para acometerlas y una financiación en concordancia con lo anterior no será posible alcanzar estos objetivos.

En este contexto, alcanza una gran relevancia el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo *"instrumento encargado de concretar las políticas de vivienda y suelo de la Comunidad Autónoma"*.

Por su parte los Planes Municipales de Vivienda y Suelo constituyen el instrumento que determina *"las necesidades de vivienda de las personas, unidades familiares o de convivencia residentes en el municipio, al objeto de concretar la definición y cuantificación de actuaciones que se deban promover y la soluciones y actuaciones públicas que se deban llevar a cabo"*.

Detectar la demanda real de vivienda, la realidad del parque residencial construido así como el número de edificaciones que necesitan ser objeto de renovación, la existencia de viviendas vacías que durante décadas no afloran en el mercado o la incidencia de las viviendas turísticas en las dificultades para acceder a una vivienda es fundamental para dar la mejor de las soluciones a la población destinataria.

Y teniendo en cuenta que cada vez hay más personas en exclusión residencial o en riesgo de estarlo, las medidas que se diseñen han de responder al *"informe preceptivo previo del servicio municipal competente en materia de servicios sociales y de movilidad"*.

## 1.9.3. UN PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA EN ALQUILER EFICAZ Y EFICIENTE

La gestión del parque público de viviendas en alquiler en la comunidad autónoma, tanto sean de titularidad de la Junta de Andalucía como de los Ayuntamientos constituye una prioridad para revertir situaciones de exclusión a través de actuaciones públicas. Una gestión eficaz y eficiente garantiza a corto plazo el derecho a un hogar digno a quienes carecen de ingresos para responder a los precios del mercado.

Dadas las características de un elevado número de personas en las que interesec-cionan distintos indicadores de vulnerabilidad, entendemos que su gestión se ha de abordar a través de equipos multidisciplinares que aporten una mirada conjunta y en colaboración con otros órganos de la administración local como los servicios sociales comunitarios. Solo así se podrá dar una respuesta a grupos de especial vulnerabilidad reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico, como víctimas de violencia de género, familias plurinucleares, personas con discapacidad, etc.

En el contexto de esta gestión cobra una especial relevancia lo previsto en el artículo 89.2 sobre los *"programas de determinación temporal de rentas para minorar, aplazar o establecer fórmulas de ayudas al pago de las rentas, en los casos de los colectivos con mayores dificultades en los que se acredite la vulnerabilidad económico o social, menores a cargo, personas mayores dependientes u otras circunstancias"*.

Programas que han de ser eficaces y garantistas para sus destinatarios, dado que de lo contrario provocarán que quienes no pueden pagar el importe de los alquileres se vean inmersos en expedientes con efectos adversos como los desahucios por falta de pago, perjudicando a familias adjudicatarias que no pueden satisfacer las rentas de la vivienda.

Constituyendo un recurso necesario en el medio y largo plazo, consideramos im-prescindible programar la renovación y mejora de las edificaciones existentes, así como la construcción de nuevas promociones o la adquisición de edificaciones ya construidas que permita alcanzar al menos el referido *"9% en un plazo de veinte años"*, objetivo fijado en el propio preámbulo de la Ley 5/2025.

Aún entendiendo la ansiada patrimonialización de quienes llevan años residiendo en una vivienda protegida, la enajenación de viviendas del parque público a través de la venta a sus inquilinos es una medida prevista en la Ley andaluza que provocaría la pérdida de activos residenciales para *"favorecer el ejercicio del derecho a una vivienda digna y adecuada a la situación personal, familiar, económica, social y de capacidad funcional de las personas físicas con vecindad administrativa en dicha comunidad"*.

## 1.9.4. SUBVENCIONES AL ALQUILER DE VIVIENDA COMO MEDIDA PARA QUIENES NO TIENEN TIENEN RECURSOS PARA OPTAR AL PARQUE RESIDENCIAL PRIVADO.

Es incuestionable que el avance de la digitalización incide en mejorar la respuesta de la administración ante procesos de mucha concurrencia como son las subvenciones de alquiler, pero también hemos podido constatar cómo se quedan atrás quienes se encuentran inmersos en una desventaja digital que les impide registrar sus solicitudes en las primeras horas o en los primeros días de cada convocatoria.

Un desamparo que también sienten aquellos solicitantes que han perdido la vivienda alquilada por no tener capacidad económica para seguir pagando, cuando años después les ha llegado la subvención.

Incidimos por tanto en la necesidad de revisar y acomodar a los perfiles de la población destinataria las ayudas del alquiler para jóvenes y para personas vulnerables.

## 1.9.5. REHABILITACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL PARQUE RESIDENCIAL PRIVADO A TRAVÉS DE AYUDAS PÚBLICAS.

Es urgente abordar la rehabilitación y accesibilidad del parque residencial privado a través de ayudas públicas que tengan en cuenta el perfil socioeconómico de las personas destinatarias, dado que incide directamente en la calidad de vida de sus residentes, y favorece la socialización de quienes llevan años en "pisos cárceles".

Del análisis de las quejas tramitadas se ha podido constatar año tras año cómo edificios en los que residen personas, mayores con la salud muy deteriorada y problemas de movilidad reducida no pueden solicitar las subvenciones del alquiler por no tener recursos suficientes ni tan siquiera para contratar profesionales que constituyan y/o gestionen su comunidad de propietarios con la finalidad de solicitar las subvenciones del alquiler. Una dificultad que les impide poner un ascensor, mejorar la eficiencia energética o incluso asumir intervenciones menores que facilitan su día a día.

Las administraciones competentes en esta materia, Junta de Andalucía y Ayuntamientos debieran de tener en cuenta las dificultades que les impide acceder a estas ayudas para diseñar programas que den respuesta a estas necesidades.

## 1.9.6. EQUILIBRIO ENTRE LA INICIATIVA PÚBLICA Y PRIVADA: PRIORIDAD DE LA ACTUACIÓN PÚBLICA PARA LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES

La iniciativa privada no solucionará el acceso a la vivienda de las personas más vulnerables, que solo se puede satisfacerse a través de actuaciones públicas que priorice la rentabilidad socioeconómica frente a la empresarial.

Por ello entendemos que, si bien es cierto que el sector privado puede aportar un parque residencial asequible a una población con recursos económicos más estables, que también tienen dificultades para acceder a una vivienda, no aporta soluciones a las personas con rentas más bajas.

Así, el desarrollo urbanístico no puede fiarse a objetivos que solo busca la rentabilidad económica sino que ha de garantizar un crecimiento equilibrado de la ciudad, evitando barriadas como las construidas en los años 70 e incorporando y dotando las ya existentes de equipamientos y infraestructuras que evite la segregación residencial.

# 1.9.7. POLÍTICAS PÚBLICAS ESPECIALES PARA EVITAR LA OCUPACIÓN Y LA SOBREOCUPACIÓN

Entiende esta Defensoría que, aún siendo necesarias medidas que garanticen el derecho de propiedad, son prioritarias las encaminadas a favorecer el derecho a la vivienda, dado que sin los recursos necesarios para satisfacer la demanda de vivienda no se podrá evitar la ocupación ni la sobreocupación.

Considerar la ocupación como factor relevante de la deficitaria oferta de vivienda privada solo contribuye a alimentar un peligroso relato en la sociedad dando rienda suelta a situaciones como las que hemos podido conocer en varios escritos de queja desgarradores donde nos relatan la impunidad con la que actúan algunos propietarios y grupos de "antiokupas" que utilizan la intimidación a personas que consideran están en situaciones de desventaja, sin respetar los procedimientos legales establecidos para resolver estas controversias.

Y por lo que respecta a la sobreocupación regulada en el artículo 44 de la Ley andaluza, estamos expectantes para conocer cómo van a actuar los Ayuntamientos cuando tengan que *"incoar el oportuno expediente"* para *"conocer y comprobar los hechos"* y exigir responsabilidades en su caso, y al mismo tiempo dar soluciones a las personas o familias objeto de estos expedientes cuando concurran situaciones de necesidad de un recurso residencial.

De los reiterados escritos de quejas recibidos, cada vez nos encontramos con más situaciones en las que familias con menores se ven abocadas a vivir en habitaciones compartidas, dado que como venimos exponiendo no hay viviendas que respondan a las necesidades socioeconómicas de personas vulnerables, ni los servicios sociales disponen de recursos residenciales en el parque público, ni de un presupuesto para apoyarles económicamente.

Incidir por tanto, que esta Institución considera que la ocupación de viviendas no es una solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. También que la sobreocupación pone de manifiesto las carencias de la administración para facilitar el derecho a la vivienda, por lo que para evitar ambas situaciones consideramos que no son efectivas las medidas sancionadoras, sino que se han de priorizar y/o compatibilizar con las encaminadas a favorecer el derecho a la vivienda.

## 1.9.8. UN PLAN DE VIVIENDA CON RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS SUFICIENTES

Consideramos prioritario que la Ley 5/2025 de la Vivienda de Andalucía se dote de un marco económico realista que permita a los agentes intervinientes vertebrar las medidas necesarias para garantizar el derecho a la vivienda.

Un presupuesto que ha de procurar a los ayuntamientos recursos suficientes para programar y ejecutar las actuaciones necesarias para satisfacer el derecho a la vivienda de quienes residen en sus municipios, incluyendo partidas para dotar a los órganos gestores de los recursos humanos y técnicos necesarios para ello. Una necesidad que hemos detectado en los informes que nos remiten los Ayuntamientos y organismos de la Junta de Andalucía.

Así, es frecuente invocar las limitaciones presupuestarias como un impedimento para no poder aceptar las reiteradas recomendaciones y sugerencias realizadas en las resoluciones emitidas en esta Defensoría, encaminadas a dar una respuesta a quienes requieren de la intervención pública para satisfacer su derecho a un techo o a mejorar sus condiciones de vida.

## 1.9.9. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD JURÍDICA DEL DERECHO A LA VIVIENDA

Es prioritario que la ciudadanía recupere la confianza en la administración como articuladora de medidas eficaces y eficientes para satisfacer el derecho a una vivienda.

Así lo portales de transparencia y páginas webs de las administraciones se convierten en un elemento esencial para facilitar la información más relevante en las actuaciones de la administración.

Situaciones que hemos podido constatar cuando la ciudadanía nos ha transmitido desconfianza en los procesos de adjudicación de vivienda, en convocatorias de subvenciones de alquiler o en la falta de información sobre el número de viviendas protegidas en alquiler que componen los parques públicos de los municipios.

El derecho a una buena administración está amparado en el Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de las administraciones una información veraz y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

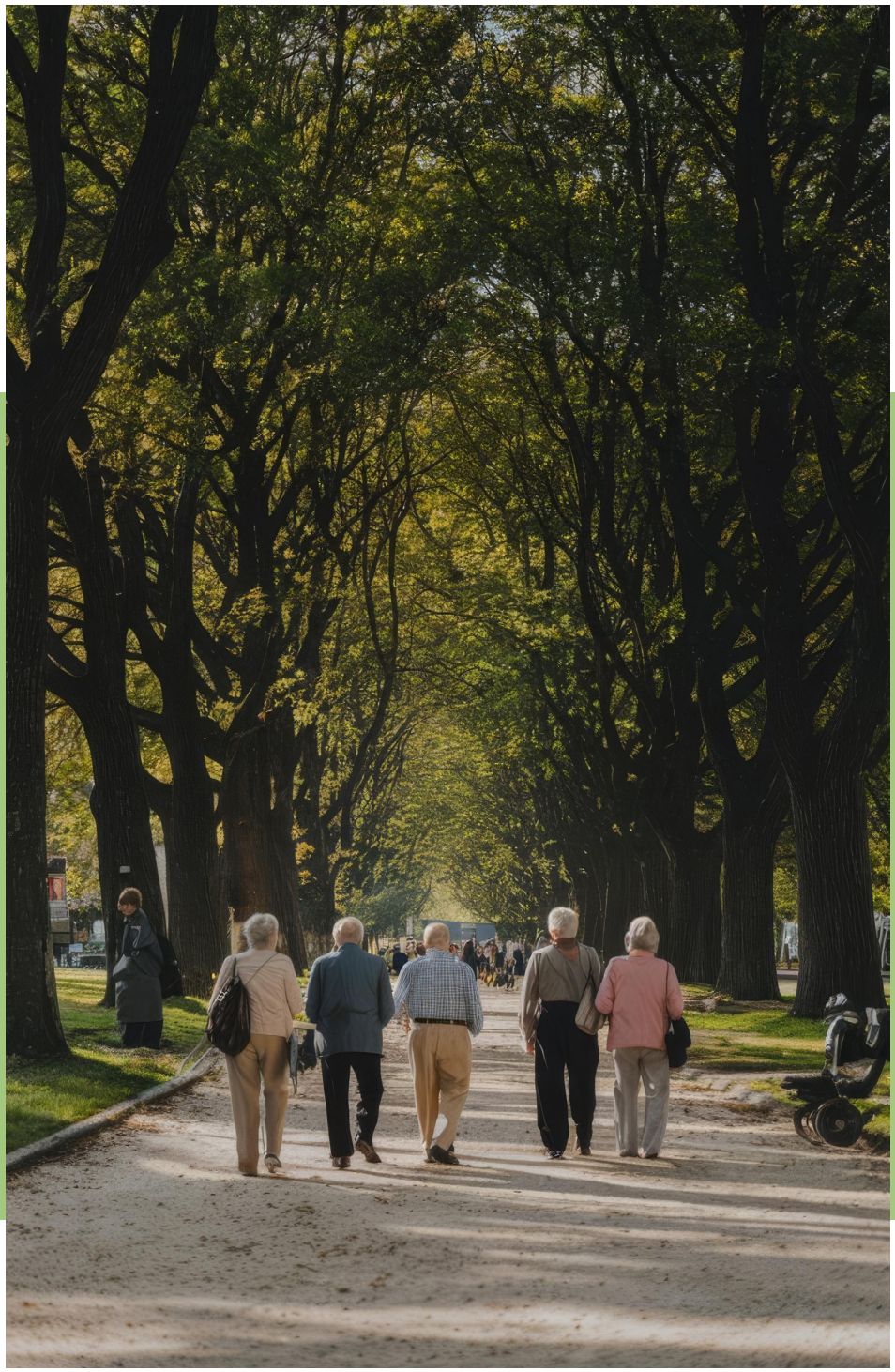
Una Administración que debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a la ciudadanía, así como sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del ordenamiento jurídico.

# 1.9.10. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES COMPETENTES

La cooperación entre el Estado, las Comunidades Autónomas y la Administración Local es obligada en una sociedad donde una buena parte de ella no puede alcanzar un techo digno, o un barrio con servicios para criar a sus hijos o envejecer con dignidad. Colaboración que ha de tener en cuenta al Tercer Sector como agente necesario en la vertebración de la acción pública.

Principios de la Agenda 2030 que representa una hoja de ruta integral que interpela a todas las administraciones públicas a trabajar en red intercambiando buenas prácticas, construyendo soluciones compartidas y articulando experiencias innovadoras que permiten escalar los aprendizajes y generar impactos más amplios y sostenibles.

# 2. ACTIVIDAD DEL DPA PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS



# 2.1. El compromiso del dPA por la dignidad de las personas más vulnerables

## 2.1.1. DEPENDENCIA Y PERSONAS MAYORES

### 2.1.1.1. Introducción

Poníamos término al Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz alusivo al análisis del Sistema de la Dependencia en Andalucía en el ejercicio 2024, reproduciendo las manifestaciones realizadas por una responsable de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, que en noviembre de dicho año afirmaba: **"Vamos a lograr resolver cada expediente en un máximo de 180 días".**

Se refería a la consecución de este objetivo a través de la simplificación del Procedimiento implantado en marzo de 2024 por el Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero y las correlativas medidas de gestión iniciadas, sin que al vencimiento de 2025 haya podido alcanzarse este deseable objetivo. **Este procedimiento está pendiente del desarrollo reglamentario correspondiente** para completar el marco normativo de aplicación en Andalucía, permaneciendo en elaboración el proyecto esbozado para ello en julio de 2024: **Proyecto de Orden para el desarrollo del procedimiento** establecido para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema en Andalucía.

Dentro de los aspectos a desarrollar, se encuentra el relacionado con la gestión y ejercicio de competencias y funciones, que ha suscitado la **discordia en cuanto a la labor de los profesionales de Trabajo Social** y su regulación legal.

Desde que entrara en vigor el procedimiento de 2024 es el personal de Atención a la Dependencia de los servicios territoriales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA), el que ha asumido las funciones de valoración de grado y propuesta de recurso que se efectúan en visita única (los llamados VALOPÍAS), conforme al artículo 146 del Decreto-Ley, quedando encomendada al personal competente de las Entidades Locales andaluzas –Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos–, la continuación de una labor que ya desempeñaban previamente, la de realización de las propuestas de Programa Individual de Atención (PIA).

En relación con ello, el proyecto de Orden para el desarrollo del procedimiento prevé, entre otras cuestiones, la distribución de competencias autonómicas para la valoración del grado de dependencia y la elaboración del programa individual de atención, indicando que *"El ejercicio de las competencias atribuidas a los servicios sociales comunitarios para la valoración del grado de*

*dependencia y la elaboración del programa individual de atención, se regulará mediante la firma de convenios de colaboración a suscribir entre aquellos y la Consejería",* sin perjuicio de lo cual contempla la posibilidad de que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía pueda realizar las funciones de valoración y la elaboración del programa individual de atención en cualquier entidad local, cuando el volumen de expedientes a tramitar o la especial naturaleza y complejidad así lo aconsejen (artículos 1.2, 3.2 y 3.3).

Este texto forma parte de un mero proyecto cuya conformación definitiva no ha tenido lugar ni, por ende, se han materializado sus previsiones.

Con todo, **los profesionales de Trabajo Social reivindican como propia y exclusiva**, dentro del Sistema de la Dependencia y de las funciones que implica su procedimiento, **la competencia en actuaciones que comportan la realización de un diagnóstico social especializado** y un acompañamiento profesional en la evaluación de la situación personal, familiar y comunitaria, como son la elaboración del Informe Técnico de Visita y del Programa Individual de Atención.

Esta fue la comunicación que nos remitió el Consejo Andaluz de Trabajo Social en 2025, para expresar su posicionamiento ante lo que considera un riesgo de intrusismo profesional, derivado del procedimiento en vigor para la valoración de la dependencia, con afectación correlativa a la calidad de atención a las personas en situación de dependencia.

Refería el citado Consejo que este riesgo deriva de la asunción de funciones propias del Trabajo Social, como son las del diagnóstico social, por perfiles no cualificados e insta en consecuencia a la Junta de Andalucía a respetar el marco profesional que rige la labor del Trabajo Social y a desarrollar normativamente el Decreto-Ley 3/2024, delimitando de forma clara y explícita el papel del Trabajo Social en el procedimiento.

Así lo expuso una representante de dicho Consejo en la *Jornada Mayores y dependientes en Andalucía: Calidad y calidez en los cuidados*, organizada por esta Institución en junio de 2025.

Calidad del Sistema de la Dependencia, derechos de las personas en dicha situación y competencias profesionales dentro del mismo, reclaman también los **Terapeutas Ocupacionales**, como conocimos a través de una profesional incorporada al Plan de Refuerzo para la Valoración de la Dependencia en 2025.

La demanda parte de considerar que, a diferencia de la práctica de otras comunidades autónomas, en Andalucía los equipos de valoración de la dependencia y de aplicación de su Baremo, están exclusivamente compuestos por trabajadores sociales. Destacan los Terapeutas Ocupaciones que **el Baremo de Valoración de la Dependencia es una herramienta técnico -sanitaria** cuya correcta aplicación requiere conocimientos clínicos, funcionales y ocupacionales y, por ende, supone el ejercicio de funciones propias del Terapeuta Ocupacional.

Dichos profesionales refieren que en el Plan de Refuerzo de Personal de 2025 se ha incorporado por vez primera a un 10% de terapeutas ocupacionales, considerando por su parte que su intervención es especialmente precisa en la indicación de la prestación económica de asistencia personal, rechazando que se forme de manera "exprés" a trabajadores sociales para el ejercicio de la misma labor y **solicitando que se deslinden las competencias de cada perfil profesional** dentro de los equipos de valoración de la dependencia y se implanten protocolos interdisciplinares.

Al margen de lo anterior y ya desde una perspectiva más general, **los profesionales**

**de los Servicios Sociales Comunitarios denuncian sus dificultades para ejercer labores propias, como la de proporcionar orientación e información a sus usuarios y usuarias respecto del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia**, surgidas tras la vigencia del actual procedimiento y su cambio en el aplicativo de gestión.

Es ilustrativa la comunicación dirigida al Defensor del Pueblo Andaluz por la Coordinadora de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de El Saucejo (Sevilla), poniendo de manifiesto los retrasos generalizados del Sistema de la Dependencia y la incapacidad de los profesionales de Trabajo Social de dicho ámbito para poder proporcionar información y orientación a la población. Calificaba la situación de "desinformación", al haber desaparecido los sistemas de información de que anteriormente disponían, o encontrarse desactualizados, describiendo asimismo como mala o inexistente la comunicación con la ASSDA. La consecuencia es la de que dichos profesionales son los destinatarios de la frustración de la ciudadanía, siendo responsabilizados y culpabilizados por las personas usuarias, con el consiguiente agotamiento psíquico y emocional y el reflejo de efectos negativos en su vida socio-familiar.

Por lo que a esta Institución se refiere, no podemos sino corroborar dicho testimonio, no solo por la reiteración de esta situación por los trabajadores sociales de plurales Servicios Sociales Comunitarios, sino por tratarse de un relato coincidente en los escritos remitidos por la inmensa mayoría de las personas que se dirigen en queja al Defensor del Pueblo Andaluz. La ciudadanía describe cómo cuando acuden a los Servicios Sociales Comunitarios para conocer el estado de su procedimiento de dependencia no obtienen información alguna, siendo **orientados por el profesional de trabajo social a presentar reclamación ante la Junta de Andalucía, así como a plantear queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz**, facilitándoles dicho profesional la realización de ambas gestiones.

También relatan las personas interesadas las **enormes dificultades en el contacto directo con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía,** describiendo horas infructuosas en el intento de comunicación telefónica, e incluso quienes obtienen cita previa, telefónica o presencial, también refieren que el técnico que les atendió les orientó en idéntico sentido que los trabajadores sociales de las entidades locales, esto es, a presentar reclamación a la Junta de Andalucía y a formalizar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz.

Por su parte, **las respuestas a las reclamaciones** presentadas ante los órganos autonómicos competentes, además de remitirse al orden de tramitación de los procedimientos y acceso a las prestaciones y servicios, **reenvían a su vez a las personas interesadas a los Servicios Sociales Comunitarios**, a fin de que valoren si procede una tramitación urgente, a pesar de la escasa probabilidad de su apreciación.

Aunque resulte redundante, el círculo vicioso se reproduce nuevamente en este último caso, con remisión de las personas interesadas por los profesionales de Servicios Sociales Comunitarios a las diferentes vías de reclamación formal ya explicadas (Junta de Andalucía y Defensor del Pueblo Andaluz).

Una situación que lamentamos, demostrativa de cómo l**a ineficacia de la Administración genera disfunciones en cadena** y ahonda la problemática de base en perjuicio de la ciudadanía.

En conclusión, con o sin desarrollo normativo, **no apreciamos resultados favorables** tras la vigencia del procedimiento de 2024, cuya simplificación operativa sucumbe en la práctica bajo el peso de una demanda ciudadana que la Administración sigue siendo incapaz de absorber y de satisfacer conforme a derecho. A las causas tradicionales de la deficiente financiación y su consecuente indisponibilidad presupuestaria y de la insuficiencia de personal al servicio de un Sistema con un cada vez mayor número de peticionarios, se unen ahora las dificultades adicionales provocadas por la necesaria pero inacabada transición hacia un aplicativo informático y un sistema de gestión único, cuya culminación no parece cercana.

En lo que atañe a los recursos humanos, en 2025 hemos conocido la contratación de personal temporal de atención a la dependencia (305 profesionales) por un período de seis meses en el ámbito autonómico. Un refuerzo transitorio similar al que otras tantas veces hemos vivido de forma precedente, que más allá de un "empujón" puntual, acostumbra a devolvernos al punto de partida sin resultados ostensibles en lo que a reducción de listas de espera se refiere.

Es preciso no perder de vista que la vulneración del Sistema de la Dependencia es principalmente una violación de los derechos de las personas mayores andaluzas, destinatarias mayoritarias de sus prestaciones y recursos y, en muchos casos, en evidente situación de vulnerabilidad por carencia de apoyo familiar y social.

Ellas son las protagonistas involuntarias de la mayor parte de lo que exponemos en este capítulo, desde las dilaciones del Sistema hasta la necesidad de la mejora de sus servicios.

## 2.1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

El trabajo desarrollado en 2025 por el Defensor del Pueblo Andaluz ha sido intenso, con miles de quejas recibidas y la dificultad de digerir la tumultuosa información contenida en las mismas y en las correlativas respuestas ofrecidas desde las delegaciones territoriales de las ocho provincias andaluzas.

### 2.1.1.2.1. LA TRAMITACIÓN ORDINARIA Y LA TRAMITACIÓN PREFERENTE DEL PROCEDIMIENTO

En obligada consonancia con la Ley 39/2006, el procedimiento dirigido al reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a sus prestaciones en Andalucía está sujeto a un **plazo de tramitación ordinaria máximo de 6 meses**, dentro del cual la resolución que le ponga término habrá de haber sido dictada y notificada a la parte peticionaria (artículo 154.3 Decreto-Ley 3/2024). Dicha resolución concluye el expediente, al incorporar tanto la determinación del grado como la concreción del recurso en caso de reconocimiento de la situación en alguno de sus grados.

Como insistentemente ha reiterado la Administración autonómica, este procedimiento, exigido dentro de las modificaciones normativas planificadas en el Plan de Choque estatal para la mejora del Sistema de la Dependencia, persigue alumbrar una simplificación en el acceso al mismo con la eliminación de trámites burocráticos que posibiliten un itinerario ágil por su catálogo de servicios y prestaciones.

Un objetivo loable pero todavía no alcanzado, como resulta de las respuestas recibidas desde los servicios territoriales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante ASSDA) y de los datos publicados en las estadísticas del IMSERSO correspondientes al cierre de 2025 (Evolución de los principales indicadores de la gestión del SAAD) que recogen un tiempo medio de gestión en Andalucía desde la solicitud hasta la resolución de prestación, de 496 días, lo que supone una ligera mejora respecto de tiempos precedentes, dentro de plazos muy alejados de los legales, en los que nuestra Comunidad se sitúa con los tiempo más dilatados, solo por delante de la Región de Murcia.

Ahora bien, nos asalta la duda de si estos tiempos toman en consideración el tiempo adicional preciso hasta el dictado de la resolución de acceso efectivo del beneficiario a la prestación o servicio reconocido en la resolución de grado y PIA, ya que se refieren al "tiempo medio de gestión desde la solicitud hasta la resolución de prestación". En Andalucía, tras el Decreto-Ley 3/2024 la resolución que reconoce la situación de dependencia y el derecho a uno o varios de los recursos de su catálogo, no coincide necesariamente en el tiempo con el acceso al Sistema, esto es, con la realización efectiva del derecho, difiriendo en un tiempo mínimo de seis meses adicionales, dependiendo del grado de dependencia y de otros factores.

Por lo que los resultados antedichos serían matizables en el sentido expresado y, por tanto, mayor el plazo de efectividad del derecho en nuestra comunidad autónoma. Tampoco sabemos sin comprenden los procedimientos de revisión de la situación de dependencia.

Pero si la tramitación de un procedimiento dentro de su plazo ordinario es un acontecimiento insólito, debemos decir otro tanto cuando se trata de los **supuestos de tramitación preferente** contemplados en el artículo 155 del Decreto-Ley 3/2024, que atribuye carácter preferente en la tramitación del procedimiento a las situaciones de urgencia o emergencia social y a las de personas menores de 6 años, dejando expedita la posible inclusión de otros supuestos mediante Orden de la Consejería competente en materia de dependencia.

Esta última posibilidad ha sido realizada por la Orden de 28 de agosto de 2025, que ha venido a ampliar los supuestos de tramitación preferente del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, completando lo previsto en la letra c) del artículo 155 del Decreto-Ley 3/2024.

En lo sucesivo, junto a la tramitación preferente del procedimiento establecida por el artículo 155 del Decreto-Ley 3/2024, para las situaciones de urgencia o emergencia social (Protocolo de 21 de diciembre de 2021 para la tramitación preferente de los supuestos de emergencia y urgencia social) y de las solicitudes de personas menores de seis años, la Orden de 2025 de la Consejería competente en materia de dependencia, concreta aquellas otras solicitudes que ostentan este carácter preferente en su tramitación. Sin exhaustividad, algunas **por razón de edad** (las de personas menores de 14 años y de personas mayores con 90 o más años); otras **por razón de enfermedad o atención sanitaria paliativa**; y otras por **razones de diversa justificación.**

Ocurre que la Orden de 28 de agosto de 2025 al regular su propia eficacia dispuso la producción de efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, esto es, desde el 4 de septiembre de 2025, planteando la duda sobre si la tramita-

ción preferente de los supuestos ampliados queda restringida en la práctica a las solicitudes registradas a partir de esa fecha o, por el contrario, se extiende a los procedimientos en curso de aquellas personas cuya situación pueda enmarcarse en alguno de los supuestos específicos contemplados.

La duda no ha sido resuelta expresamente por la ASSDA, que no se ha pronunciado al respecto en ninguno de los informes recibidos, en los que no alude a estos supuestos y, además, se incrementa por el hecho de que hasta el siguiente mes de octubre no se produjo la **adaptación del modelo normalizado de solicitud** establecido en el Anexo VII del Decreto-Ley 3/2024, a fin de incorporar al mismo los supuestos de tramitación preferente antedichos.

En principio, nada parece obstar a que la tramitación preferente de los supuestos regulados por la Orden de agosto de 2025 se aplique a los procedimientos en curso que cumplan con la situación priorizable, ya que el texto de la norma no excluye las solicitudes en trámite.

Resultaría inequitativo que las personas que cumplan el supuesto objetivo de la edad (menores de 14 años y mayores de al menos 90 años), o el de padecer una grave enfermedad (personas diagnosticadas de ELA o que padecen otros procesos neurológicos complejos e irreversibles), o, en fin, las que son beneficiarias de cuidados paliativos en el curso de una enfermedad con corta esperanza de vida, cuya solicitud de dependencia es anterior al 4 de septiembre de 2025, puedan ser precedidas en la resolución del procedimiento por aquellas otras cuya solicitud es posterior a dicha data, por no entenderse incluidas en los supuestos preferentes por razones de irretroactividad aplicativa. Y pocas explicaciones caben respecto de las consecuencias que en algunos de estos supuestos se producirían de entenderlo de otro modo.

**La realidad de los expedientes que conocemos, sin embargo, parece indicar que no se está aplicando la tramitación preferente a los procedimientos en trámite al tiempo de entrar en vigor los supuestos de la Orden de agosto de 2025,** si bien desconocemos si se debe a la simple ineficacia administrativa en su detección y gestión prioritaria, o a la consideración de que la tramitación preferente únicamente es de aplicación a las solicitudes recibidas a partir del 4 de septiembre del pasado año, a pesar de que no contaron con formulario para hacer valer el supuesto hasta finales de octubre de 2025.

Como ejemplo de interés relacionado con las personas que padecen la **enfermedad de Corea de Huntington**, traemos a colación el siguiente testimonio, cuyo remitente nos traslada el sentimiento de absoluta indefensión y abandono institucional de su pareja y afectada:

*"Me dirijo a usted con el corazón roto y la rabia contenida de quien lleva años viendo cómo su pareja se apaga lentamente. Mi pareja (...), padece la enfermedad de Huntington, una enfermedad genética, neurodegenerativa, cruel, hereditaria, progresiva e incurable que destroza el cuerpo y la mente de quien la sufre y arrastra a la ruina emocional y económica a la familia que la rodea, en este caso yo solo.*

*Estamos los dos solos, yo soy el único cuidador 24 horas, sin relevo, sin respiro, sin un solo día libre. Estoy desbordado, agotado física y mentalmente, con ansiedad y al borde del colapso. Y además es una enfermedad que, a ojos de la Administración andaluza, simplemente no existe.*
*En septiembre de 2023 presenté la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad. A día*

*de hoy, mas de 2 años sin respuesta y cuando intento llamar o escribo un e-mail, el mismo silencio por respuesta. En abril de 2025 presenté la solicitud de dependencia (Grado III previsible). Tras varios meses de espera y sin respuesta, en septiembre de 2025 ante el agravamiento rápido de la enfermedad, realicé las gestiones con la Trabajadora Social del Ayuntamiento de (...) para presentar la valoración por vía urgente. Tras otros tres meses más de espera sin noticias la Trabajadora Social me comentó que en el CVO de Cádiz le habían dicho que el expediente literalmente "se les había olvidado en una mesa". Olvidado. Como si fuera un papel cualquiera. Como si no fuera la vida de una persona la que se está desmoronando mientras alguien "olvida" mover un expediente. ¿Sabe usted lo que significa cuidar día y noche a una persona que ya no controla sus movimientos, que sufre caídas constantes, que ha perdido la capacidad de pensar y hablar con claridad, que tiene crisis de agresividad involuntaria porque su cerebro se está muriendo? ¿Sabe lo que es levantarse cada mañana sin saber si hoy será el día en que se ahogue con su propia saliva porque la deglución está afectada? ¿Sabe usted lo que es llamar muchos días al teléfono de valoración y que nunca cojan el teléfono? ¿Sabe lo que es escribir decenas de emails y no recibir respuesta? ¿Sabe lo que es desplazarte(,) hasta el Centro de Valoración de Cádiz para informarte y encontrarte un vigilante de seguridad en la puerta que te prohíbe la entrada "si vienes a preguntar por discapacidad o dependencia"? ¡Un vigilante de seguridad para que los enfermos no molestemos!*
*Esto no es una demora administrativa. Esto es discriminación, esto es maltrato institucional (...). Esto es condenar a una persona enferma y a su único cuidador al más absoluto desamparo sin los derechos que le corresponden por ley."*

Como queda reflejado, en el caso ilustrado la petición de reconocimiento de la situación de dependencia se formuló en abril de 2025 y en septiembre se reformuló por la vía preferente tras entrar en vigor la Orden de agosto, pero ningún avance se ha producido finalizada dicha anualidad.

En el mismo sentido, la solicitud de noviembre de 2023 de una vecina mayor de la provincia de Almería, afectada por la misma enfermedad y a cargo de su hija, permanecía sin resolver a finales de 2025 (*queja 25/4645*).

Por su parte, la solicitud de agosto de 2023 realizada para el aumento de la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio de una vecina de Gines (Sevilla), Gran Dependiente por la evolución del Corea de Huntington, no ha recibido respuesta alguna vencido 2025, a pesar de contar con la propuesta por los Servicios Sociales Comunitarios.

**Tratándose de personas sometidas a cuidados paliativos**, para las que la Orden destaca el deber de garantizarles el apoyo de los recursos del Sistema de la Dependencia como acompañamiento en el final de la vida y, por ello, una tramitación preferente que evite que "los tiempos ordinarios del procedimiento administrativo puedan hacer que el derecho reconocido pierda efectividad, si las prestaciones no llegan a activarse durante el tiempo de vida útil de la persona", la situación no es más halagüeña.

Como muestra desafortunada, el fallecimiento a finales de 2025 de la vecina de 61 años de edad de una localidad de Córdoba, paciente oncológica, con metástasis cerebrales, pulmonares y abdominales, cuyo hijo nos explicaba que había solicitado el reconocimiento de su dependencia en abril de 2024 y cuyo expediente se vio enredado en los entresijos de la migración de datos, hasta ser valorada en noviembre de 2025, muy poco antes de fallecer sin grado ni recurso (*queja 24/9701*).

Si revisamos los expedientes de personas menores de 14 años, la conclusión práctica es la misma, a pesar de que en el plano teórico la Orden de agosto de 2025 destaca la necesidad de tramitación prioritaria por el interés superior del menor y el deber que compete a los poderes públicos de actuar de manera diligente, proactiva y proporcional al impacto que las decisiones administrativas pueden tener en su desarrollo físico, emocional y educativo, a fin de prevenir cronificaciones, maximizar el potencial funcional y aliviar la carga familiar. No obstante, ello no impide casos como el de una menor de Linares (Jaén), con solicitud de dependencia de octubre de 2024, en el que la Administración informa que el expediente se encuentra priorizado, sin acertar a saber en qué consiste dicha priorización, cuando no se había emitido resolución de grado y recurso en enero de 2026.

Por último, **en el caso de las personas nonagenarias**, la tramitación preferente de su solicitud de dependencia la funda la Orden en el principio de equidad intergeneracional y el criterio de justicia temporal, que exige que la respuesta administrativa esté ajustada a la esperanza de vida y a la urgencia de los apoyos requeridos, tomando en consideración que las personas en esta etapa vital tienen una alta prevalencia de dependencia severa, soledad no deseada, fragilidad física y cognitiva y situaciones de vulnerabilidad extrema, muchas veces asociadas a cuidadores también mayores, pero tampoco tenemos noticia de su virtualidad práctica.

Y no podemos ignorar que se trata de un grupo de personas cada vez más nutrido y de un colectivo en muchísimos casos carente de apoyo familiar real, ya que suelen vivir solos o en compañía de un cónyuge igualmente mayor, o estar a cargo de descendientes con otras obligaciones personales y laborales, que incluso también son cuidadores mayores.

Un ejemplo más, insistimos, igual a otros muchos, el de la vecina de Sevilla que desde mayo de 2023 aguarda el dictado de su resolución de grado y recurso sin que se apruebe la propuesta realizada a su favor en febrero de 2025 (*queja 24/9049*). O el de la vecina de la provincia de Jaén con Grado II, dependencia severa y 103 años, que en mayo de 2024 solicitó la revisión de su situación, estando al cuidado de su hija de 69 años, que exponía: *"Me dirijo a usted para exponerle la difícil situación que estamos viviendo en mi hogar. Mi madre, de 103 años, se encuentra encamada y necesita atención constante para todas sus necesidades básicas. Actualmente recibe el servicio de ayuda a domicilio dentro del sistema de atención a la dependencia, pero las horas asignadas resultan claramente insuficientes para cubrir el nivel de cuidado que requiere. Además, llevamos más de siete meses esperando una resolución, y la situación se ha vuelto insostenible. La falta de horas suficientes de ayuda está afectando gravemente a su bienestar y a la posibilidad de mantener una atención adecuada. Yo soy su cuidadora principal, tengo 69 años y también padezco problemas de salud, ya que hace unos meses sufrí la rotura de ambas muñecas y además tengo una operación de cadera. Todo ello hace que me resulte cada vez más difícil atenderla en las condiciones que necesita, sin el apoyo suficiente del servicio".*

## 2.1.1.2.2. EL RECONOCIMIENTO CONJUNTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y DEL DERECHO A LA PRESTACIÓN

El reconocimiento de la situación de dependencia ha dejado de canalizarse a través de un procedimiento autónomo, siendo único el procedimiento implantado por el Decreto-Ley 3/2024, dirigido al propio tiempo a la valoración de la situación de dependencia y, en caso de resultado positivo, al reconocimiento de la misma en un determinado grado, junto al derecho a las prestaciones del Sistema que se estimen adecuadas como apoyo a las limitaciones. Todo lo cual es objeto de pronunciamiento conjunto en una misma resolución, que comprende el grado y el derecho a la prestación que se reconoce y que no conlleva de forma automática la efectividad de esta última, supeditada al orden de prioridad en el acceso.

Así lo establece el artículo 154.2 del Decreto-Ley 3/2024: «La resolución determinará la incorporación de la persona beneficiaria a la lista de acceso a los servicios o prestaciones determinados en el programa individual de atención, en su caso».

Este cambio trascendental -cuyo objetivo es la simplificación procedimental- ha supuesto que, junto a los procedimientos iniciados a partir del 16 de marzo de 2024, que siguen la dinámica descrita, coexistan los expedientes incoados previamente a dicha fecha con arreglo al proceder derogado que, o bien se acomodan a la nueva regulación de procedimiento único si la valoración aún no se había realizado, o bien habiendo recaído resolución de grado, continúan su tramitación con el procedimiento dirigido a que los Servicios Sociales Comunitarios efectúen la propuesta de PIA y/o a que se emita la resolución aprobando el recurso si ya había sido propuesto.

Los procedimientos, además, se han visto afectados por un proceso de "migración de datos" a un aplicativo informático de gestión unificada, que no cuenta con pleno desarrollo y no permite realizar todas las gestiones, generando diferentes incidencias.

Las manifestaciones de los andaluces y andaluzas nos trasladan miles de testimonios de impotencia, como muestra fidedigna de lo que también reconocen desde la Administración autonómica. Así lo admitía explícitamente la Delegación Territorial de Jaén en la respuesta ofrecida a la Recomendación emitida por el Defensor del Pueblo Andaluz, en el expediente de queja de una vecina mayor de la provincia (*queja 25/2333*), que desde abril de 2023 aguarda acceder al Sistema de la Dependencia:

*"Desde esta Delegación Territorial se están adoptando todas las medidas posibles, tanto en cuestiones de organización interna como en cuestiones de asignación de recursos, para poder satisfacer la gran demanda de solicitudes que diariamente tienen entrada en el Registro. No obstante,* ***el generalizado retraso en la resolución de las mismas es un hecho insoslayable*** *en el que han confluido muchos factores, y se trabaja para darles solución y poder avanzar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al Servicio de Valoración de la Dependencia.*

***La mayor parte del retraso acumulado ha venido derivado de la adopción de medidas que****, si bien no cabe duda que se adoptaron con la idea de agilizar y mejo-*

*rar la tramitación de solicitudes, no han tenido hasta la fecha el efecto esperado. Principalmente, y este caso es uno de ellos, por la implementación de un nuevo programa informático cuyo módulo relativo a la tramitación de traslados de expedientes no se encuentra en funcionamiento, no existiendo alternativa viable al margen del mismo. En esta materia nada puede hacer ésta Delegación Territorial por cuanto no es de su competencia esta actuación, si bien* ***la imposibilidad de tramitación de ese tipo de procedimientos, así como las múltiples incidencias que a diario se ponen para promover su resolución a través de los canales estipulados para ello, constituyen uno de los quebraderos de cabeza*** *con los que se ha de lidiar sin capacidad real de modificar la situación."*

Realmente, los datos vienen siendo muy dispares en función de múltiples factores, de manera que, a igualdad de fechas de solicitud, vemos cómo los resultados divergen dentro de la misma provincia, dentro de la misma zona e incluso en el seno de una misma familia, transmitiendo la sensación de desorganización y descontrol.

Mientras que la provincia de Huelva presenta cifras irrelevantes, las quejas que recibimos desde la provincia de Sevilla son las más altas de toda Andalucía. A distancia, sigue en número la provincia de Granada (cuya población nos traslada principalmente demoras en la revisión de la situación de dependencia), Málaga y Córdoba, y en menor medida Jaén, uniéndose a las quejas en esta anualidad la antes silente Almería, lo que de por sí es ya un dato bastante significativo.

La disparidad de tiempos a la que aludimos anteriormente, se refleja en asuntos como el de la vecina de Sevilla que nos trasladó haber solicitado la dependencia de su padre en diciembre de 2021, sin que el procedimiento estuviera concluido en 2025. A pesar de que en esta provincia manejamos procedimientos iniciados sin resolver desde el último trimestre de 2022, parecía poco probable que los hubiera desde diciembre de 2021, pero así era. La Delegación Territorial de Sevilla se limitó a reconocer que el expediente estaba pendiente incluso de valoración en diciembre de 2025: *"Con fecha 03 de diciembre de 2021, tiene entrada en el registro de esta Delegación Territorial solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de (…). Revisada la citada solicitud y comprobado que reúne los requisitos exigidos y que se acompaña de la documentación preceptiva, se ha procedido a asignar a la persona profesional de atención a la dependencia que llevará a cabo la visita unificada prevista en el Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, el 15 de diciembre de 2025"*. Sin más.

Lo usual en 2025 en casi todas las provincias son pendencias en torno a los dos años y medio, incluso tres, dado que tramitamos expedientes iniciados en 2022 y 2023 que se encuentran sin valorar y/o sin resolver en todas ellas. Pero como de medias hablan los datos oficiales, no faltan supuestos como el de la vecina de Priego de Córdoba que presentó su solicitud en septiembre de 2022 y fue valorada en mayo de 2024, sin tener resolución en enero de 2026, o a la de Córdoba capital, con procedimiento iniciado en diciembre de 2023 y sin siquiera valorar en enero de 2026 (*queja 25/2796*).

Por lo demás, la **disociación temporal** que ha arbitrado el procedimiento del Decreto-Ley 3/2024 entre el reconocimiento del derecho en la resolución que aprueba la prestación o servicio y su efectividad por el orden de prioridad en el acceso, aumenta el desconcierto de las personas peticionarias, que cuando creían haber llegado al final de la espera, ven que la

expectativa se aleja nuevamente y que tienen en sus manos una resolución que les atribuye un grado de dependencia y el derecho a un recurso, pero aún no pueden beneficiarse de este último.
Finalmente, cada vez nos enfrentamos a más **fallecimientos** de andaluces y andaluzas con expedientes inconclusos y con la impotencia y la indignación de sus familias, que habitualmente tienen la delicadeza de comunicarnos el evento pesaroso para facilitar nuestra labor. (Los datos estadísticos de personas fallecidas en 2025 pueden consultarse en la web del IMSERSO: Evolución de personas fallecidas relacionadas con las distintas fases del proceso de reconocimiento de la situación de dependencia - enero a diciembre 2025).

### 2.1.1.2.3. LA REVISIÓN DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Un fenómeno que **ha alcanzado dimensiones alarmantes** en las comunicaciones ciudadanas dirigidas a esta Institución, es el de **las revisiones de la situación de dependencia** (cuyo procedimiento está también sujeto a un plazo máximo de resolución y notificación de seis meses), que con mucha diferencia, no solo superan en número a las quejas alusivas a las personas que aguardan ser valoradas inicialmente para acceder al Sistema, sino que, además, presentan peor pronóstico en los tiempos de resolución.

**Se trata de personas** que ya obtuvieron el reconocimiento de su situación con un determinado grado, pero q**ue no siempre están beneficiándose de un recurso**, ya que en algunos casos el servicio o prestación del grado reconocido no ha llegado a aprobarse, y en otros han dejado de poder hacer uso del que tenían reconocido por el agravamiento de salud que les ha llevado a instar la revisión de grado (ocurre cuando ya no pueden asistir al Centro de Día en el que tenían asignada plaza, o su postración impide que el cuidador informal siga prestando los apoyos, o ha hecho preciso el ingreso en un centro residencial de forma privada, entre otros).

Las solicitudes de revisión de la situación de dependencia, además, han experimentado un evidente incremento tras la vigencia del procedimiento actual, ya que **muchas personas temen no poder acceder a los servicios y prestaciones si no cuentan con un mayor grado.** Así lo manifiestan muchas de las que acuden a esta Institución, argumentando que solo quienes tienen un mayor grado presentan mejores posibilidades conforme al orden de prioridad instaurado para hacer efectivo el derecho.

Los retrasos en la resolución de los procedimientos –durante cuya tramitación cambia y empeora la situación de personas, sobre todo mayores y ya limitadas cuando realizaron su solicitud, desfasando trámites realizados–, así como el estancamiento en la revisión de los PIA que tienen por finalidad reevaluar el número de horas del Servicio de Ayuda a Domicilio aplicable a cada grado, tras el aumento establecido por el Real Decreto 675/2023, son elementos que también han contribuido enormemente a este fenómeno de multiplicación de las solicitudes de revisión de grado.

En todas estas situaciones de larga espera sin respuesta, las personas afectadas se ven abocadas a multiplicar solicitudes y a diversificar pretensiones, con la esperanza de que alguna de ellas fructifique y puedan ver cubierta su necesidad.

En cuanto a los **tiempos de respuesta de las revisiones de la situación de dependencia**, tenemos que partir de que ningún informe de la Administración hace alusión expresa a una tramitación diferenciada, postergada o menos ágil de estas solicitudes, respecto del impulso que se da a las de valoración inicial, pero la realidad es que la ingente cantidad de expedientes que recibimos, los informes que responden a la investigación sobre los mismos y los escasos avances que apreciamos en este tipo de procedimientos, necesariamente indican que **en la planificación de la gestión administrativa estas solicitudes cargan con un mayor lastre** que las de valoración inicial.

La certeza la aportaba el promotor de una queja de la provincia de Sevilla, adjuntando la respuesta recibida desde el correo electrónico de Atención a la Ciudadanía de la ASSDA sobre su consulta acerca de un procedimiento de revisión de grado y otro de revisión de PIA para incrementar las horas del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) conforme al Real Decreto 675/2023, ambos de septiembre de 2024, en que le indicaban: *"se han producido cambios en los procedimientos y en los soportes informáticos, que están generando complicaciones, además* ***se está priorizando la tramitación de solicitudes iniciales frente a las de revisiones****, por lo que no podemos estimar tiempo de espera en la resolución del mismo".*

La respuesta también le informaba que tampoco se estaban resolviendo revisiones de PIA para aumento de horas Servicio de Ayuda a Domicilio, conforme al Real Decreto 675/2023 y le orientaba, como dijimos en otro momento de este Informe, a presentar reclamación ante la ASSDA y ante el Defensor del Pueblo Andaluz.

La priorización de nuevas solicitudes frente a revisiones de grado también fue indicada a una interesada de Aljaraque desde la Delegación Territorial de Huelva y es reiterada por la mayor parte de personas que se dirigen a esta Institución.

Una situación especial producto de incertidumbre, es la de las **personas sin grado por una resolución previa** que, desestimando la solicitud, no les reconoció situación de dependencia. La incertidumbre se plantea en cuanto a si en estos casos se trata de una solicitud de valoración inicial o de una revisión de grado, ya que a pesar de que no tienen reconocida situación de dependencia, comprobamos cómo el formulario normalizado a través del cual la ASSDA canaliza su solicitud es el de revisión de grado, en el que existen casilleros específicos para consignar el grado reconocido cuya revisión se pide que, curiosamente, comprenden desde el "sin grado", hasta los grados I a III: Solicitud de revisión del grado de dependencia reconocido.

Las personas que no cuentan con grado tras una primera solicitud fallida, no son personas cuyo grado haya de ser revisado, sencillamente porque no tienen reconocida situación de dependencia y, por ende están fuera del Sistema, por lo que no comprendemos su inclusión en el formulario de revisión de la situación.

Lo que significamos por el perjuicio que puede causar a las personas afectadas, dado el dispar tratamiento que la Administración autonómica ofrece a la gestión de las solicitudes iniciales y a las de revisión de la situación, en gestión y tiempo de respuesta.

Desde un punto de vista general, insistimos en la magnitud que presentan las solicitudes realizadas para una revisión de grado y que permanecen con procedimientos abiertos. Es

esperable que este volumen amaine, ya que el procedimiento vigente ha regulado la improcedencia de aquellas en que no haya transcurrido un año desde la anterior resolución de grado, exceptuando los casos en que el informe de condiciones de salud acredite el empeoramiento.

Nuevamente Sevilla, en este caso junto a Granada, encabezan el mayor número de quejas que, además, en el caso de Granada superan con mucho a las que se refieren a las solicitudes de acceso inicial al Sistema. Les siguen Córdoba, Málaga y Jaén y, en menor medida Almería, que en esta anualidad supera las quejas procedentes de Huelva, sin ser lo usual.

Al margen del volumen de peticiones ciudadanas, los tiempos que nos facilitan en las investigaciones individuales son muy dilatados.

Así, **en junio de 2025 la Delegación Territorial de Jaén informaba de que en ese momento resolvían solicitudes de revisión de Grado II a III formuladas en septiembre de 2022 y revisiones de Grado I solicitadas en junio de 2022**, esto es, de tres años antes. Y reconocía: ''Es, sin duda, evidente el retraso, así como que los efectos para los solicitantes se concretan en un perjuicio significativo''. También advertía que: *"En el caso que nos ocupa podemos aclarar que, efectivamente, se constató la inclusión de la valoración en el programa informático, pero el mismo no permite la continuación de la tramitación, por lo que se interpuso una "incidencia" conforme a las instrucciones recibidas para este tipo de problemática, sin que hasta la fecha se haya recibido respuesta en la que se notifique la resolución de la misma"*. (*queja 24/3677*).

**En Sevilla, Málaga y Córdoba**, de los informes extraemos un plazo aproximado superior a dos años desde la solicitud. Tiempos similares a los de **Cádiz y Almería.**

La Delegación Territorial de **Huelva** nos remitía en enero de 2025, informe del siguiente tenor literal: *"referenciamos que actualmente se están agendando expedientes de revisión de grado con fecha de presentación 29 de junio de 2023. Con la actual herramienta de gestión no se ha resuelto todavía ningún expediente de Revisión de Grado"*.

Por último, en las numerosísimas quejas de la **provincia de Granada** las respuestas aportan un plazo de tres años, por lo que en 2025 se resolvían las solicitudes de 2022. La Delegación Territorial de Granada sí distingue en sus informes entre valoraciones iniciales, para las que aporta un plazo de resolución menor, de dos años y las de revisión de grado, en las que lo establece en tres años (*queja 24/7307*). Situación que persistía a pesar de que se nos trasladaba que *"todas las zonas de la provincia de Granada tras la finalización del procedimiento de estabilización del personal de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía cuentan con personal técnico para realizar las valoraciones y, se están realizando convocatorias extraordinarias de provisión de personal para prestar apoyo a las zonas con más volumen de procedimientos"* (*queja 25/0255*).

En esta tesitura, el Defensor del Pueblo Andaluz dio curso a una **investigación de oficio en el ejercicio 2025**, cuyo fundamento puede consultarse en el siguiente enlace: *queja 25/6380*.

En dicha investigación solicitamos información sobre el número de revisiones de la situación de dependencia recibidas en cada Delegación Territorial en el año 2024 y en el primer trimestre de 2025; el desglose numérico del total por zonas de trabajo social, siendo posible, así como, por grado de dependencia de las personas solicitantes y recurso que las mismas

tengan activo; la concreción de la fecha de incoación de los expedientes de dependencia de homogénea naturaleza que en estos momentos se atienden en cada zona de trabajo social de su provincia; los tiempos medios de resolución de las solicitudes aludidas; y un análisis sobre la situación sobre la gestión de las solicitudes de revisión de la situación de dependencia, las causas que obstan a la observancia del plazo legal y las medidas adoptadas para solventar las demoras, así como las previsiones en la planificación administrativa.

Las respuestas remitidas por los delegados/as territoriales se recondujeron a una sola, en esencia coincidente en todos los casos, sin clarificar la información solicitada.

La respuesta proporciona información de alcance general sobre los beneficios que deparará la simplificación procedimental operada por el Decreto-Ley 3/2024 y la unificación del aplicativo informático en la agilización de expedientes.

Se indica y no lo cuestionamos, antes al contrario, que la puesta en marcha de estos cambios proporcionará mayor seguridad y fiabilidad al ciudadano por encontrarse el expediente recogido en un único sistema, más ágil en la tramitación, reconociendo que la reestructuración del sistema, la digitalización de expedientes, la formación al personal y otras medidas necesarias para implementar el cambio arrojarán una reducción de los tiempos medios de tramitación, pero a medio plazo.

Aún así, lo cierto es que por el camino de la migración se producen numerosas incidencias informáticas, como la falta de constancia de datos de personas solicitantes en la nueva aplicación informática que sustituye a la empleada con anterioridad y que la necesidad de subsanación retrasa los expedientes (***queja 24/6960***).

Continúan los informes trasladando los efectos positivos del nuevo marco jurídico, señalando que son ya apreciables en Huelva, en cuya provincia se habían resuelto solicitudes datadas a mayo de 2025. Lo que nos parece plausible, en atención a ser el número de quejas que recibimos desde dicha provincia el menor de Andalucía, como hemos venido recogiendo en el análisis desarrollado a lo largo de este capítulo, si bien en un enfoque general y no en el de las revisiones de grado, en las que ya hemos apuntado que los informes remitidos por dicha Delegación Territorial, mencionan plazos de al menos dos años.

Por otra parte, los ochos informes (fechados desde julio hasta octubre de 2025), todos invariables a lo largo de estos meses, indican que **el nuevo aplicativo no se encuentra desarrollado al completo, persistiendo la coexistencia de los diferentes sistemas previos** y, precisamente en esta circunstancia, basan la imposibilidad de aportar al Defensor del Pueblo Andaluz los datos solicitados, por su falta de fiabilidad.

La clave, sin embargo, se contiene a continuación, en el breve párrafo que menciona expresamente el objeto de la investigación de oficio, esto es, las revisiones de la situación de dependencia o de grado, afirmando que ***"el procedimiento de revisión se encuentra afectado por el desarrollo pendiente en el nuevo aplicativo, por este motivo, no es posible proporcionar estos datos con exactitud hasta la finalización del proceso de integración de los sistemas".***

Si bien ello supone detallar el obstáculo concurrente ("las causas que obstan a la observancia

del plazo legal", como pidió esta Institución), **no se aporta en cambio el horizonte temporal previsto para la culminación del proceso de integración de los sistemas**, esto es, como también habíamos solicitado conocer, las previsiones en la planificación administrativa.

Por lo que sin datos de volumen numérico ni de gestión, como los solicitados en la petición de informe y sin poder vislumbrar qué plazos de evolución se manejan, el escenario en el que nos movemos se encuentra a oscuras y sin poder alumbrar a las personas atrapadas en este difícil momento de tránsito.

## 2.1.1.2.4. LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

En lo que atañe a prestaciones y servicios, la mayor parte de las quejas ciudadanas se refieren al Servicio de Ayuda a Domicilio, y al de Atención Residencial, en menor medida a la alternativa Prestación Económica Vinculada a este último servicio, y cada vez más a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar. Muy pocas peticiones registramos sobre Unidad de Estancia Diurna y ninguna alusiva a la Prestación Económica de Asistencia Personal, cuyo número total en Andalucía es de 12

### 2.1.1.2.4.1. El Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio se encuentra actualmente regulado en Andalucía por la Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y constituye uno de los servicios más demandados dentro de los recursos destinados al apoyo de las personas en situación de dependencia.

Se trata de un recurso preponderante en Andalucía, con 197.240 prestaciones de este tipo a diciembre de 2025, que suponen el 49,88% del total nacional, lo que unido al hecho de que este servicio se desenvuelve dentro del entorno más íntimo de las personas que lo reciben, en el seno del hogar de miles de andaluces y andaluzas, da cuenta de la esencialidad de la función social que desempeña y de la gran importancia de garantizar un adecuado funcionamiento del mismo.

A la luz de las quejas gestionadas en 2025, el Servicio de Ayuda a Domicilio en nuestra comunidad ha planteado deficiencias relacionadas con su intensidad o número de horas reconocido a sus beneficiarios, dificultades para acceder al mismo por falta de resolución del procedimiento administrativo dirigido a ello, puntuales demoras en la iniciación del servicio desde el ámbito local, disconformidades con la calidad y adecuación de su prestación y fundado reivindicaciones de índole laboral procedentes de las auxiliares que se dedican al desempeño de este cometido profesional.

En relación con su intensidad, retomamos en este Informe Anual la problemática que ya reflejamos en el de 2024 sobre las dificultades de las personas que ya eran beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio para poder adecuar la intensidad de sus horas a lo establecido por el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, que entró en vigor el 20 de julio de 2023.

La adecuación de la intensidad mensual de las horas del Servicio de Ayuda a Domicilio conforme a los nuevos tramos, debía ser solicitada expresamente por los beneficiarios de dicho servicio, lo que comporta la revisión de PIA.
A las peticiones afloradas por la iniciativa personal de las personas concernidas, se vinieron a sumar las impulsadas a instancia de la Administración Local, muchos de cuyos Ayuntamientos y Diputaciones desplegaron una campaña de difusión ciudadana dando a conocer a los beneficiarios de la ayuda a domicilio el refuerzo normativo del derecho e informándoles sobre la necesidad de formalizar la solicitud por el cauce oportuno para poder materializar el mismo.

Si tomamos en consideración que conforme a los datos estadísticos publicados por el IMSERSO, a 31 de julio de 2023 había en Andalucía 149.207 personas con la prestación de ayuda a domicilio reconocida y que las mismas representaban el 44,81% del total nacional, resulta sencillo hacerse una idea de la dificultad que comportaba para las administraciones competentes (local y autonómica), acometer la revisión de la intensidad del recurso para todas las personas que determinaron solicitarlo que, potencialmente, podían ser todas las beneficiarias de dicho servicio y que en su gran mayoría son personas mayores.

Esta dificultad fue descrita de forma muy ilustrativa por la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, que en los informes evacuados ante esta Institución describía estar haciendo frente a un aluvión de peticiones, cuya propuesta previa había incrementado también enormemente la carga de trabajo de los Servicios Sociales: *"(...) Expresarle que la publicación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, ha supuesto un verdadero aluvión de miles de peticiones de revisión para la adecuación de las horas".*

La actualización de la intensidad mediante la revisión del número de horas aplicable a servicios de ayuda a domicilio ya reconocidos, a instancia de parte, ha tenido que convivir con la de los procedimientos en curso conforme al desenvolvimiento ordinario del Sistema, esto es, la de los dirigidos a reconocer el Servicio a nuevos beneficiarios, bien por el procedimiento anterior al del Decreto-Ley 3/2024, bien por el de este último y con las revisiones de PIA por aumento de grado.

En la mayoría de las peticiones, además, se ha completado el trámite que compete a los Servicios Sociales Comunitarios, el de la emisión del Informe Social y Propuesta de PIA preceptivos, constando recibida la documentación en el Servicio autonómico correspondiente. Por lo que se trata de procedimientos pendientes de la actuación técnica del órgano autonómico que conduzca al dictado de la resolución y, conforme indican desde las delegaciones territoriales, supeditados al orden de prioridad en el acceso a los servicios del artículo 172 del Decreto-Ley 3/2024, es decir, mayor grado de dependencia, menor capacidad económica y mayor antigüedad en la fecha de la última solicitud que originó el reconocimiento del servicio.

Precisamente este orden de prioridad en el acceso a los servicios, unido a la demora en resolver la solicitud de aumento de la intensidad horaria del Servicio de Ayuda a Domicilio y a las vicisitudes personales que acaecen a sus beneficiarios durante tan larga espera (accidentes cerebro-vasculares, caídas o simple deterioro por el paso del tiempo en personas mayores), parece ser la causa de que muchos de sus peticionarios acaben solicitando una revisión de la situación de dependencia por empeoramiento, para acceder a un mayor grado, duplicando los procedimientos en trámite con las consecuencias consiguientes.

Son mayoritarias las peticiones procedentes de personas con Grado I de dependencia moderada, porque todas ellas tienen derecho a la adecuación de horas, sin excepción, a causa de la práctica administrativa que les asignaba el menor número de horas posible (10 mensuales), por debajo del mínimo de 20 horas al mes establecido por el Real Decreto 675/2023. Esta dinámica sigue aplicándose, ya que ahora a los dependientes moderados se les asigna el mínimo de 20 horas mensuales, sin graduación dentro del arco establecido. Nos preguntamos en este aspecto, cuál es la labor que abordan los técnicos responsables de la tramitación, valoración y resolución de estos expedientes y el rigor técnico y jurídico adoptado, con fundamento en la aplicación de la normativa vigente, si los trámites y valoraciones conducen a la postre a un mismo resultado para todos los peticionarios.

A los dependientes moderados han de sumarse las solicitudes formalizadas por los restantes dependientes (severos y grandes dependientes), parte de los cuales pudieran haber quedado por debajo de las horas mínimas legales tras el aumento de la intensidad llevada a cabo por la reforma normativa, o aspirar a un refuerzo dentro del margen previsto.

Para nuestro pesar, no faltan ocasiones en que el peregrinar termina de la forma menos deseable posible: *"Lamento comunicarles que mi madre falleció el lunes. Por supuesto sin recibir el servicio. Ahora me queda mi padre, probablemente pasará lo mismo. Qué tristeza más grande que los ancianos no reciban la atención que se merecen. Un saludo y gracias por todo".*

A la luz de lo expuesto y analizada la información recibida de las personas interesadas y de la Administración autonómica en sus informes, a mediados de 2025 **la Defensoría inició una investigación de oficio** (*queja 25/6779*) dirigida a intentar conocer la entidad de la problemática planteada y las medidas adoptadas para su canalización, interesando respuesta de los servicios territoriales de las ocho provincias andaluzas.

En las peticiones de informe emitidas solicitamos acceder a datos muy concretos, como el número de solicitudes presentadas para la revisión del programa individual de atención para la adecuación de la intensidad del grado , tras la entrada en vigor del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, desglosadas por grado de dependencia; el del número de solicitudes resueltas por mes y/o año desde la entrada en vigor del RD 675/2023 y el número de peticiones pendientes de tramitación y dictado de resolución (desglosando las que están pendientes de propuesta por los servicios sociales, las que lo están de migración de datos, en su caso y las que penden de la validación y tramitación subsiguiente por la Administración autonómica); y la dotación presupuestaria destinada para este procedimiento.

El informe remitido por las delegaciones territoriales, refiere que estas revisiones de PIA, sujetas al plazo máximo de 3 meses (artículo 156.3 del Decreto Ley 3/2024, de 6 de febrero), han experimentado un incremento notable, "especialmente entre personas con Grado I, cuyas horas reconocidas no alcanzaban el nuevo mínimo legal", aunque sin concretar el número de solicitudes registradas desde el 20 de julio de 2023 y a fecha de los informes (agosto y septiembre de 2025), como había solicitado explícitamente esta Institución.

En cuanto a las razones por las que dichas solicitudes no están siendo resueltas en el plazo legal de 3 meses, la Administración alude a dos causas: el gran número de peticiones (simple y llanamente el ejercicio legítimo de un derecho amparado en la normativa), y la sucesión de procedimientos acaecida tras la vigencia del Decreto Ley 3/2024, desde marzo de dicho año.

El informe recoge que "como consecuencia directa de la normativa citada" se había producido una confluencia de dos factores que habían tensionado de forma extraordinaria la capacidad de los equipos territoriales, consistentes en el aumento masivo de solicitudes dirigidas a la adecuación horaria del Servicio de Ayuda a Domicilio, por un lado, y en la coexistencia de procedimientos bajo el modelo antiguo y el nuevo procedimiento simplificado derivado del Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, por otro.

Respecto del primer factor aludido, **la Administración se refiere a "un volumen acumulado de tramitaciones sin precedentes"** con inevitable repercusión en los plazos de resolución. Y expresa que si bien la modificación sustancial del régimen de intensidades del Servicio de Ayuda a Domicilio, al establecer nuevas horquillas mínimas y máximas por grado de dependencia, es una modificación muy positiva en términos de reconocimiento de derechos, el notable incremento de solicitudes de adecuación de horas generado por la norma no podía ser asumido en plazo por la Administración autonómica y menos aún hacerlo en las condiciones de transición de procedimiento mencionada como segundo factor a que a continuación aludiremos.

Junto a lo anterior, la Administración cita **"las dificultades técnicas derivadas de la migración e integración de datos** entre los distintos sistemas informáticos en uso, y la complejidad organizativa propia de un proceso de transición normativa". Concretamente se alude a "la coexistencia de procedimientos bajo el modelo antiguo y el nuevo procedimiento simplificado derivado del Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, actualmente en fase de implantación gradual", especialmente agravada por la complejidad operativa que suponía el modelo anterior, en el que la tramitación de un expediente administrativo de dependencia requería la utilización de hasta cinco aplicativos informáticos distintos.

Afirma la Administración que este nuevo operativo se ha proyectado para corregir deficiencias previas y así, entre otras, eliminar las duplicidades derivadas de la dispersión tecnológica, los errores de carga manual, la pérdida de datos y el notable retraso en los tiempos de tramitación.

De cualquier forma, entendemos que, al margen de la conveniencia de conocer una realidad y, con ello, sus circunstancias, lo realmente importante no son los factores que confluyen en la sobrecarga del Sistema: el aumento de solicitudes de los interesados para ejercer un derecho amparado en una reforma normativa, en coincidencia temporal con un cambio procedimental decidido por la Administración autonómica andaluza para la mejora en la gestión. Sino que lo importante son las medidas ordinarias y extraordinarias que la Administración viene obligada a adoptar para hacer efectivo un derecho que se ejerce legítimamente y que, por razones no achacables a las personas interesadas, ha de prosperar en un tiempo revuelto por cambios procedimentales e informáticos del Sistema.

Precisamente, en relación con esto último, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía nos trasladaba las medidas de contingencia y refuerzo adoptadas con la finalidad de "reducir los tiempos de tramitación, recuperar progresivamente la normalidad en la gestión y dar cumplimiento a los principios de eficacia, legalidad y atención centrada en la persona".

Estas medidas las concretaba en cuatro, a saber: la "implementación de un nuevo sistema único de gestión que unifica toda la tramitación y documentación en una plataforma centralizada, más eficiente y segura"; "la digitalización de expedientes antiguos y el proceso de formación del

personal técnico en el uso de esta nueva herramienta"; "la contratación de personal técnico, en el marco de un plan de refuerzo"; y "la revisión y reorganización de los circuitos de trabajo internos, con especial atención a la programación de valoraciones y validaciones administrativas".
Sobre los resultados obtenidos a través de dichas medidas, poco más tenemos que añadir, por dos razones: la falta de datos que nos permitan valorarlos y la realidad que vivimos en la recepción diaria de expedientes de los interesados y sus mismos testimonios.

Desde una óptica objetiva, como decíamos, carecemos de datos, ya que el informe recibido expresa la imposibilidad de facilitar los datos solicitados por la Defensoría, según nos parece extraer, por desconocimiento de la propia Administración, ya que se esgrime que no es posible aportarlos "mientras no se haya completado totalmente el proceso de consolidación del nuevo modelo de gestión y sus módulos asociados", al no ser posible "extraer datos con la fiabilidad requerida en relación con las solicitudes presentadas, resueltas o pendientes de revisión, dado que parte de esa información reside aún en sistemas descentralizados o parcialmente integrados".
En conclusión, se conocen las causas del problema y se detallan las medidas adoptadas para superarlo, pero no parece conocerse la entidad o el volumen del primero.

Para terminar, el Servicio de Ayuda a Domicilio genera quejas menos numéricas, referidas a **puntuales retrasos con su inicio** en el ámbito local, **discrepancias en cuanto a su calidad** y su forma de prestación (menor número de horas, ausencias de los y las auxiliares o cambio del personal) y reivindicaciones profesionales de quienes desempeñan este cometido, parte de las cuales dieron a conocer en la Jornada *Mayores y Dependientes en Andalucía: calidad y calidez en sus cuidados*.

### 2.1.1.2.4.2. El Servicio de Atención Residencial y la Prestación Económica Vinculada

Las plazas en centros residenciales dentro del Sistema de la Dependencia, cuyo número de prestaciones en Andalucía a diciembre de 2025 era de 29.310 y un 15,78% del total nacional (datos del IMSERSO), son **un recurso de suma importancia cuando se trata de personas mayores**, en interés de las cuales se plantea el mayor número de quejas dirigidas ante esta Institución, sin desconocer asimismo la esencial función que cumplen las plazas residenciales para las personas adultas con determinados perfiles de discapacidad, que aunque afortunadamente recibimos en un menor número de casos, son más deficitarias.

En general, el recurso residencial adolece de algunas deficiencias tradicionales, como la insuficiencia de sus plazas y, cómo no, padece todas las disfunciones de la falta de diligencia de una Administración que no acaba de interiorizar la angustia que atenaza a quienes se ven en la necesidad imperiosa de decantarse por un cambio tan trascendental en su proyecto de vida, abandonando su hogar para vivir en un entorno compartido en el momento de mayor fragilidad y pasando a depender de extraños en los cuidados más íntimos. Un cambio de vértigo porque la mayor parte de las veces no solo no es elegido, sino que aparece urgido por circunstancias de salud y del entorno, ya que no en vano solo acceden a plaza residencial las personas que se encuentran en los grados más elevados de la dependencia, la severa y la gran dependencia.

El tiempo de acceso a una plaza residencial, concertada o, en los menos de los casos, pública, resulta incompatible con la situación sobrevenida que motiva la petición de las personas que

la precisan, sobre todo cuando hablamos de personas mayores que, de la noche a la mañana, quedan físicamente limitadas, postradas y/o privadas de su capacidad cognitiva, conviviendo con un cónyuge también añejo incapaz de afrontar esta eventualidad, o sencillamente careciendo de descendencia o de familiares que puedan o incluso quieran aceptar este sacrificado deber.

Ofrecer respuestas y soluciones reconfortantes a las personas que sufren una situación de tal desvalimiento es uno de los cometidos más humanos que quiso desempeñar la Ley de Dependencia y, sin embargo, la solicitud subsiguiente a un evento de crisis como el descrito abre, en realidad, un período de tensión durante cuya larga espera en pos de una respuesta administrativa, el entorno familiar se enfrenta a la compleja tarea de conjugar vida laboral y familiar, con la atención a aquel de sus miembros que no solo no puede valerse por sí mismo, sino que necesita cuidados y dedicación que consumen esfuerzos difícilmente asumibles.

Son muy abundantes los casos de personas mayores, cada vez de más edad, con mucha presencia de las octogenarias largas, de las nonagenarias e incluso centenarias, cuyas familias, tras un evento de salud sobrevenido que hace muy difícil, cuando no imposible, la permanencia en el domicilio, se ven abocadas a promover el inicio de los trámites que permitan el acceso a una plaza residencial. Y así, o bien solicitan la valoración inicial de su situación de dependencia si hasta entonces no la tenían, o piden una revisión de su grado que les permita dicho recurso, o bien solicitan la revisión de PIA para cambiar un recurso que ya no es adecuado por el residencial.

En muchas de las veces, las personas afectadas carecen de recurso aunque tengan reconocida la situación de dependencia previamente a este momento, debido a que el evento sobrevenido les impide beneficiarse del mismo, como cuando ya no pueden seguir asistiendo al Centro de Día, o cuando ha enfermado o fallecido el cónyuge o familiar a su cuidado, o de forma inaplazable han ingresado en plaza residencial privada.

Precisamente respecto de esta última decisión, la de ingresar en plaza residencial privada mientras el procedimiento de dependencia prospera, sucede lo que es usual en la vida, se trata de una decisión que no está al alcance de todos: quienes cuentan con recursos económicos, propios o del núcleo familiar, que les permitan paliar la dificultad, no dudan en destinarlos al pago de una plaza residencial privada, rogando para que la resolución administrativa llegue antes de que los medios se agoten. Quienes no disponen de medios ni de la posibilidad de hacer este esfuerzo económico, se ven abocados a afrontar la crisis con malabares personales, también ellos rogando para que entretanto no se agoten sus fuerzas físicas y mentales.

En no pocos casos, los ruegos son en vano, poniendo término a la incertidumbre el desafortunado fallecimiento de la persona dependiente, que acaba con la larga pendencia administrativa y libera a la Administración de su deber, dejando exhaustas a las familias.

Así lo expresaba un vecino de Sevilla, hijo único de una madre mayor en situación de Gran Dependencia (Grado III) beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio y al cuidado de este hijo, cuando se vio en la necesidad de comunicar a esta Institución que desde abril de 2024 aguardaba la revisión de PIA para que su madre pudiera acceder a una Residencia, relatando múltiples caídas en el domicilio con intervención policial y de los bomberos: *"La situación de mi madre con 94 años es de un deterioro funcional, emocional y psíquico cada día mas elevado,*

*soy su único hijo y me es imposible atenderla de día y de noche, pues necesita cuidados extremos para su bienestar. Mi situación es desesperante".*

Este hijo relataba cómo desde el servicio territorial de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía le instaban a pedir el apoyo del Defensor del Pueblo Andaluz: *"Han trascurrido 10 meses sin respuesta alguna de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, pese a las gestiones personales que he realizado en las oficinas de la Agencia en c/ Marques del Nervión-Sevilla, pero no he conseguido jamás ninguna información sobre cómo va la resolución de mi petición del cambio del mencionado PIA. Solo me indican que están grabando ahora las solicitudes de cambio de PIA de febrero de 2024 y que sería importante que ese organismo del Defensor les indicara la urgencia de este caso para adelantarlo".*

La Delegación Territorial nos confirmaba la recepción de la solicitud y por informe emitido en agosto de 2025 señalaba que casi un año y medio después "el expediente se encuentra pendiente de recibir en este organismo la propuesta del PIA de la persona dependiente elaborada por los Servicios Sociales Comunitarios correspondientes, para poder continuar con la tramitación del mismo". Este trámite permanecía sin ser realizado al tiempo de fallecer la interesada en noviembre de 2025.

Olvidándonos de los supuestos de tramitación preferente examinados anteriormente, **la tramitación por la vía de urgencia es una alternativa en la que muchas personas depositan sus esperanzas,** si tienen la oportunidad de llegar a conocer de su existencia, confiando en reunir los requisitos que les permitan salvar el descomunal muro que les impide alcanzar la meta. No obstante, pocas situaciones pueden ajustarse a las exigencias del Protocolo de actuación para la tramitación preferente en las situaciones de urgencia y de emergencia social en el ámbito de la dependencia, e incluso en ocasiones la urgencia puede desaparecer en virtud de circunstancias posteriores, que causan estupor a las personas interesadas, como ocurre en los casos en que la persona que precisa la plaza residencial ingresa entretanto en plaza privada.

Le ocurrió a un vecino de Torredelcampo (Jaén), que solicitó su dependencia en febrero de 2023, siendo reconocido como dependiente moderado por resolución de febrero de 2024, sin que nunca se le llegase a aprobar el recurso propuesto por los Servicios Sociales Comunitarios, de ayuda a domicilio. Acaecido un evento de salud importante, el interesado solicitó la revisión de su grado en abril de 2025, propuesta por la vía de tramitación urgente y aceptada como tal por el órgano autonómico, siendo prontamente valorado como gran dependiente (Grado III). Sin embargo, el ingreso posterior en plaza privada del afectado llevó a considerar que no concurría la situación de urgencia inicial, retomando la tramitación ordinaria, que quedó inconclusa por la muerte del interesado en julio de 2025, sin que su solicitud de febrero de 2023 desembocase en ningún recurso.

En otras ocasiones, la propuesta de tramitación urgente es papel mojado, al no traducirse en ningún avance, como sucedió al vecino de Sevilla, gran dependiente, viudo y sin hijos, cuya sobrina nos pedía ayuda en agosto de 2024 porque habían solicitado la revisión de su PIA para cambio de recurso a plaza residencial en mayo de 2024, sin tener noticias. El afectado había quedado postrado y por ello tuvo que renunciar al Centro de Día al que anteriormente acudía, sin tener por ello recurso de apoyo.

Respondía entonces el Ayuntamiento de Sevilla que la ASSDA había informado "del retraso generalizado de los trámites de dependencia por los cambios normativos y de procedimiento", si bien nos trasladaba que se había valorado positivamente por su parte la concurrencia en el interesado de los requisitos del Protocolo de actuación para la tramitación preferente en las situaciones de urgencia y de emergencia social en el ámbito de la dependencia, remitiendo dicha valoración al órgano autonómico en noviembre de 2024. Emitida Recomendación por el Defensor del Pueblo Andaluz (*queja 24/6853*), la Delegación Territorial nos respondía que "en el transcurso de la tramitación del procedimiento se ha tenido conocimiento del fallecimiento de la persona dependiente, por lo que el expediente se encuentra pendiente de archivo por fallecimiento de la persona interesada". Lo que ocurrió exactamente nueve meses más tarde de la petición de tramitación urgente, en agosto de 2025.
La promotora de la queja mostraba su agradecimiento a esta Institución y se interesaba por las posibles vías de reclamación ante la Administración autonómica, lamentando la soledad en la que habían tenido que atender a su tío gran dependiente, sin los apoyos administrativos previstos legalmente.

Desde Álora (Málaga), la hija de una dependiente severa alertaba de que por problemas de salud propios, había solicitado la revisión de PIA de su madre de la que ella era cuidadora, a fin de sustituir la PECEF por la plaza residencial. Si bien la solicitud de revisión de recurso la había efectuado en marzo de 2024, la necesidad se agudizó tras el ingreso hospitalario de su madre en febrero de 2025, ya que la postración en la que se encontraba impedía que retornara al domicilio a su cuidado cuando recibiera el alta, por no poder ofrecerle la atención adecuada. La Delegación Territorial informó que en este caso la propuesta de nuevo recurso no había sido realizada y remitida por los Servicios Sociales Comunitarios hasta el 27 de marzo de 2025, cuando ya la interesada había fallecido, en concreto 6 días antes, el 21 de marzo.

Precisamente **esta situación de petición de plaza residencial, urgida por un ingreso hospitalario** tras el que se vislumbra una convalecencia domiciliaria que obligará a grandes cuidados, **genera frecuentes problemas en los Centros sanitarios**, cuando no existe familia que se haga cargo o la que existe se niega a que se curse el alta hospitalaria, haciendo a estos centros soportar las consecuencias de la falta de respuesta en el ámbito social.

Esta problemática no cuenta con una respuesta adecuada desde la Administración competente en materia de políticas sociales, tampoco la obtiene a través de la tantas veces mencionada Estrategia de Coordinación Sociosanitaria en Andalucía, carente de instrumentos para ello y **obliga a los profesionales de trabajo social de los Centros sanitarios a desplegar todas las virtudes de su valiosa labor en apoyo de las personas desvalidas**, incluido el recurso al Defensor del Pueblo Andaluz.

Finalmente, la resolución que reconoce el grado y el derecho a plaza residencial, queda subordinada en su materialización a la la lista de espera para asignación de plaza de acceso a un Centro, lo que genera una nueva fuente de angustia y de incertidumbre.

Ciertamente, **una alternativa a la plaza residencial es la opción por la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial**, bien como instrumento transitorio hasta la asignación de plaza residencial, bien como prestación definitiva del PIA.
Esta prestación permite solventar la dificultad para acceder a una Residencia (lista de espera)

mientras se asigna la plaza, o asegurarse el ingreso en un Centro del entorno habitual de la persona dependiente o próximo a su núcleo afectivo, a cambio de percibir una prestación con la que sufragar parte del coste de la plaza residencial ocupada en un Centro privado acreditado.

Se trata de una alternativa que, sin embargo, únicamente pueden materializar quienes dispongan de recursos para ello, ya que requiere poder abonar la diferencia entre la prestación reconocida para sufragar la plaza y el coste de la misma (*queja 24/8486*).

A lo largo de 2025 hemos registrado otros testimonios ciudadanos que, aunque menos numerosos, se refieren a **disconformidades con las condiciones de atención en los centros residenciales** y que usualmente son canalizados a través de la formalización de las correspondientes reclamaciones o puesta en conocimiento de la Consejería competente y usualmente abordadas por su Servicio de Inspección.

En el plano de su financiación, en los últimos años la Administración autonómica viene acordando una **progresiva actualización de sus costes,** absolutamente necesaria para permitir al sector y a sus profesionales un ejercicio de su labor que les permita conciliar vocación con dignidad salarial. Confiamos en que las demandas del sector puedan verse justamente reconocidas y que la progresión en dicha actualización se mantenga hasta alcanzar los niveles imprescindibles: Resolución de 25 de julio de 2025, de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se actualizan los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención apersonas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia.

Desde el punto de vista de la calidad, se encuentra en proceso de elaboración desde mayo de 2025 el Proyecto de Orden por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de calidad necesarios para la puesta en funcionamiento y acreditación de los centros y servicios para la atención de personas mayores en Andalucía.

### 2.1.1.2.4.3. La prestación económica para ciudados del entorno familiar

Las cuestiones fundamentales que plantea la ciudadanía acerca de esta prestación giran en torno al tiempo de acceso a la misma, es decir, sobre las consabidas dilaciones procedimentales del Sistema de la Dependencia. A esta cuestión tradicional se suma una de nuevo cuño, nacida del procedimiento instaurado por el Decreto-Ley 3/2024 en Andalucía, consistente en la disociación entre el reconocimiento del derecho a la prestación y su momento de efectividad. Y por último, eventualmente recibimos reivindicaciones acerca de discrepancias con el reconocimiento de atrasos devengados por retroactividad.

**Sevilla** es la provincia que acapara un mayor número de quejas ante esta Institución y, de hecho, **la que mayores retrasos presenta, superando incluso los 3 años**, como en el caso de la vecina de Peñaflor de 93 años que tras solicitar el reconocimiento de su situación fue valorada como Gran Dependiente por resolución de diciembre de 2022, sin que se le aprobara la PECEF, propuesta en enero de 2023, hasta julio de 2025 y, por tanto, más de 3 años después (*queja 25/6530*); o el de la vecina de 87 años de San Juan de Aznalfarache, soltera, sin descendencia y con alzheimer, cuya sobrina solicitó el reconocimiento de su dependencia en junio de 2022, que se valoró como Severa y que no comenzó a percibir la prestación hasta

septiembre de 2025 (*queja 24/4499*). Supuestos que no son excepcionales. No obstante, desde la Delegación Territorial de Sevilla se indicaba en noviembre de 2025 que se encontraban resolviendo expedientes de prestación económica para cuidados en el entorno familiar incoados en febrero de 2023 (*queja 24/8737*), lo que a pesar de seguir siendo un mal resultado, podría suponer cierta reducción de los plazos expresados.

Los servicios territoriales de la ASSDA reconocen la existencia de demoras en la resolución de los expedientes con propuesta de PECEF y justifican los retrasos en razones varias, algunas de las cuales son comunes a todo el Sistema y otras son más específicas del tipo de prestación propuesta y del procedimiento de comprobación y control previo que comporta.

En el primer sentido, se refieren a las **implicaciones del nuevo aplicativo del Decreto-Ley 3/2024.** Por otra parte, los informes mencionan la **carga de trabajo** como factor que incide en los plazos de resolución: *"Se hace oportuno indicar que, el retraso en la tramitación se debe al considerable volumen de trabajo que pesa sobre el Servicio de Valoración de la Dependencia"*. Y en tercer lugar, una razón específica de la PECEF, indicando que **el reconocimiento de esta prestación "conlleva un procedimiento más complejo** dado que se debe comprobar el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en el artículo 14 de la Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, lo que implica también una documentación complementaria a aportar y comprobar" (como la verificación del cumplimiento de los requisitos generales y específicos de acceso a la prestación económica, la comprobación de la capacidad económica declarada/comprobada del dependiente, la determinación del coeficiente correspondiente a su grado de dependencia y la concreción y cálculos de la cuantía de la prestación y su fecha de efectos).

A lo que añaden la necesidad de un trámite adicional, el del **preceptivo control previo por la Intervención Provincial correspondiente**, en ejercicio de las funciones que le atribuye el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía y la Resolución 8 de febrero de 2022, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, por la que se regula el control previo de las prestaciones económicas de Atención a la Dependencia gestionados por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. De este modo, "las propuestas de aprobación de Programas Individuales de Atención que conllevan el reconocimiento del derecho a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, están sometidos al procedimiento de intervención previa", que dilata más en el tiempo la tramitación.

En este último sentido, es frecuente que el procedimiento se retrase no solo por la necesidad del control previo, sino a causa de las incidencias que eventualmente surgen en el proceso de fiscalización, que dan lugar a nota de reparo en una o incluso en varias ocasiones, lo que conlleva la devolución del expediente para su subsanación, con el consiguiente incremento de los plazos. Estas incidencias ponen de manifiesto o una defectuosa tramitación del procedimiento o la necesidad de mejorar la coordinación de criterios internos entre órganos administrativos, o ambas cosas al mismo tiempo.

Desde la perspectiva de impulso procedimental, las delegaciones territoriales reiteran su deber de llevanza de los asuntos bajo el criterio del riguroso orden de registro de entrada de cada uno de ellos, de conformidad con el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre

de procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cohonestado con el artículo 178 del Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, sobre el orden de prioridad en el acceso a las prestaciones económicas.

Finalmente, los informes ponen de manifiesto un factor adicional, el económico, que obliga a supeditar la aprobación de la propuesta a la disponibilidad presupuestaria.

Por unas y otras causas, lo cierto es que acabamos conociendo cada vez más situaciones injustas que terminan con la irremediable frustración del derecho, siendo un claro ejemplo de las consecuencias de la ineficacia administrativa, el acaecido a una vecina mayor de la provincia de Málaga, cuya hija se ocupaba de sus cuidados, que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia en diciembre de 2022, obteniendo el Grado III el 6 de marzo de 2024 y, por tanto, justo antes de la entrada en vigor del nuevo procedimiento. A esta gran dependiente los Servicios Sociales Comunitarios le propusieron la PECEF, que se recibió en el órgano autonómico en agosto del mismo año 2024. Incidencias detectadas en el bastanteo de la documentación precisaron de la devolución a los Servicios Sociales Comunitarios para su subsanación, efectuada en octubre de 2024. Dos años después de la solicitud inicial (diciembre 2022), la gran dependiente cambió su domicilio desde Málaga capital a un municipio de la misma provincia a finales de enero de 2025, lo que suponía "un cambio de los Servicios Sociales Comunitarios competentes para poder tramitar la propuesta de PIA" e implicaba forzosamente retornar nuevamente el expediente para la reelaboración del PIA y comprobación de sus requisitos. La afectada falleció en junio de 2025, dos años y medio más tarde desde que solicitara acceder al Sistema de la Dependencia, sin que su gran dependencia hubiera dado lugar a recurso alguno (*queja 24/6281*).

O el vecino de Baeza (Jaén), dependiente moderado (Grado I) y beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio, que mudado a casa de su hija para su cuidado, solicitó la revisión de PIA para acceso a la PECEF en octubre de 2023. Nos trasladaba la Administración autonómica en su informe de febrero de 2025 que aún estaba resolviendo solicitudes de diciembre de 2022. Y así decía: *"Este procedimiento se encuentra únicamente pendiente de resolución, si bien las solicitudes de homogénea naturaleza a esta que se están resolviendo corresponden a solicitudes formuladas en diciembre de 2022, siendo la del interesado de octubre de 2023"*. La propuesta no pudo llegar a resolverse, al fallecer el interesado en marzo de 2025.

En relación con la efectividad y la sorpresa que depara a los interesados el comprobar que no viene con la resolución de grado y prestación, el marido de una vecina mayor de Escúzar (Granada), decía: *"A mi mujer le han reconocido la situación de dependencia después de 2 años de haberla solicitado. En esta resolución nos dicen que procederán al abono de la misma "En el momento que corresponda". Mi mujer presenta un deterioro cognitivo y físico que ha sido acreditado para la concesión de la dependencia y que continúa agravándose día por día. Necesitamos ayuda ya, no dentro de otros dos años. Esto es totalmente inadmisible. Se solicita una ayuda para asistir a una persona enferma, si esperamos a que esa persona ya no esté para concederle la ayuda, entonces lo que estamos haciendo es tomarle el pelo a las personas más desfavorecidas, y eso debe ser defendido por el Defensor del Pueblo"*. O el de la vecina mayor de Huéscar (Granada), con resolución de Grado I y PECEF de abril de 2025, aún sin efectividad concluido 2025.

## 2.1.1.2.5. LAS PERSONAS MAYORES ANDALUZAS Y SUS DERECHOS

Ponemos término a este capítulo con una breve pero justa mención a las personas mayores de Andalucía, para las que es tan necesario el escrupuloso respeto de los derechos dispuestos para facilitarles una mejor calidad de vida.

Todas las consideraciones realizadas dentro del marco del **Sistema de la Dependencia** son predicables respecto de las personas mayores, a las cuales aludía la propia Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, poniendo el acento en el incremento de la población mayor, en el fenómeno denominado "envejecimiento del envejecimiento" y en el papel que las mujeres habían venido desempeñando en el cuidado de las personas mayores y dependientes, cuando señalaba como "uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados" el de "atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía".

Este enfoque permanece vigente, por lo que la Jornada organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz en junio de 2025, *Mayores y Dependientes en Andalucía: calidad y calidez en sus cuidados*, pretendió reflexionar sobre las **razones que lastran un Sistema genuinamente dirigido a personas mayores**, como resulta de lo expuesto, ya que la mayor parte de los testimonios, las situaciones descritas y las deficiencias del Sistema de la Dependencia, involucran y perjudican directamente a las mismas. Por lo que en este aspecto, nos remitimos a lo ya tratado.

Por otra parte, dicho encuentro también buscaba **dar visibilidad a dos de los servicios del Sistema de la Dependencia más netamente humanos y personalistas, el de Atención Residencial y el de Ayuda a Domicilio**, que además de ser los de mayor prevalencia en Andalucía (dejando al margen el de Teleasistencia), son servicios cuya valía depende de la calidad y calidez con que los conciba, organice y dote la Administración y de la forma en que los presten las personas llamadas a desempeñar un rol profesional dentro de los mismos.

Esta visión se ofreció sin obviar los igualmente estimables derechos de las personas que se dedican profesionalmente a dispensar estos servicios, cuyas condiciones laborales son merecedoras de idéntica estima y respeto a su dignidad.

El **Servicio de Teleasistencia** ha dado lugar a plurales quejas ciudadanas en 2025, basadas en la falta de instalación de los equipos precisos para su activación y en la falta de resolución de averías técnicas. De todas ellas dimos cuenta a la ASSDA, que en diciembre emitió un informe sobre cada caso particular e informó sobre la forma en que está gestionada la instalación del servicio por la empresa contratada, la resolución de averías y realización de mantenimientos y el control y seguimiento.

La ASSDA proporcionó asimismo los tiempos medios de instalación y resolución de averías y mantenimientos que, como es entendible, diferían de los alegados en las quejas ante la Institución, que superaban los 8 meses. No obstante, el informe aclaraba que parte de los retrasos

en la instalación del Servicio respondían a la necesidad de contratar una línea fija los peticionarios sin reconocimiento de situación de dependencia o sin este recurso reconocido en el PIA. Concluyendo que para mejorar el acceso se ha previsto "la renovación total del parque", ampliando su uso digitalizado a todos los colectivos.

Para terminar y en un plano diferente, dentro del ámbito competencial de la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no deseada, debemos destacar la **utilidad de los Centros de Participación Activa para Personas Mayores**, por las actividades relacionales que propician en su entorno y los servicios apreciables que prestan, como el de comedor.

En manos de la referida Dirección General se encuentra además la elaboración de la Estrategia para la Promoción de una Vida Activa y Atención a la Soledad en personas mayores 2025-2030, cuya formulación aprobó el Consejo de Gobierno por Acuerdo de 25 de junio de 2025.

## 2.1.1.3. Actuaciones de Oficio

**Queja 25/6380**: Investigamos las dilaciones en las solicitudes de revisión de la situación de dependencia.

**Queja 25/6779**: Investigamos las dilaciones en la revisión del Programa Individual de Atención para la adecuación de la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio.

# 2.1.2. EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

## 2.1.2.1. Educación no Universitaria

### 2.1.2.1.1. INTRODUCCIÓN

El **derecho fundamental a la educación**, reconocido en el artículo 27 de la Constitución Española, tiene por objeto el desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

El Tribunal Constitucional, en su Sentencia 236/2007, de 7 de noviembre de 2007, ha establecido que de las disposiciones contenidas en la Constitución Española, la Declaración Universal de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948, el Pacto Internacional sobre derechos económicos, sociales y culturales y el Protocolo Adicional al Convenio Europeo de Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, *«se deduce la inequívoca vinculación del derecho a la educación con la garantía de la dignidad humana, dada la innegable trascendencia que aquélla adquiere para el pleno y libre desarrollo de la personalidad, y para la misma convivencia en sociedad, que se ve reforzada mediante la enseñanza de los valores democráticos y el respeto de los derechos humanos, necesarios para establecer una sociedad democrática avanzada, como reza el Preámbulo de nuestra Constitución»*

En este contexto, corresponde a la Defensoría ejercer un papel fundamental para la protección y defensa del derecho a la educación y, es así que, tal como se refleja en los informes que anualmente presentamos ante el Parlamento de Andalucía, una parte destacada de sus actuaciones está dedicada a esta materia.

A lo largo de las últimas décadas, hemos sido testigos de cómo **los cambios sociales, tecnológicos y culturales han ido transformando e incidiendo de una manera clara e inequívoca en la enseñanza y el aprendizaje**: desde la incorporación de herramientas digitales que amplían el acceso al conocimiento hasta la creciente conciencia sobre la necesaria inclusión y la equidad en las aulas.

Los sistemas educativos, por tanto, deben estar preparados para afrontar los desafíos de cada momento. Y uno de estos desafíos actuales lo constituye sin duda la presencia de la **Inteligencia Artificial (IA) en las aulas.** Un fenómeno que, en poco tiempo, ha pasado de ser una herramienta anecdótica a un recurso cotidiano en la vida de los centros docentes.

**Las cifras hablan por sí solas.** Según distintos informes y documentos consultados, el 76% del alumnado español utiliza IA para realizar deberes y trabajos, frente al 18% registrado a comienzos de 2025; el 75% del profesorado considera que la IA facilita la presentación de trabajos ajenos como propios; y, el 68% de los docentes alerta de errores en la información generada por sistemas de IA.

Son conocidas **las ventajas y potencialidades de la IA en el ámbito educativo**: permite personalizar el aprendizaje, adaptando los contenidos al ritmo y nivel de cada alumno; facilita la accesibilidad para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad gracias a sistemas de traducción automática, subtitulado inteligente o lectura asistida. También las bondades que la IA aporta para el profesorado, liberándolo de tiempo al automatizar tareas administrativas, a

la par que abre la puerta a nuevas metodologías, como tutorías virtuales, simulaciones interactivas, etcétera.

Por otro lado, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS 4) busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. A juicio de la UNESCO, la IA puede ser un catalizador para lograr dicho Objetivo.

Pero seamos realistas. Junto a estas oportunidades, debemos reconocer asimismo **los riesgos que el uso de la IA conlleva en el desarrollo de los procesos educativos.**

Y en este ámbito hemos de señalar como protagonista a la brecha digital. Un fenómeno ya presente en las escuelas que amenaza con ampliar las desigualdades entre el alumnado que tiene pleno acceso a la tecnología y el que no lo tiene. La brecha digital no es solo un problema técnico, sino un fenómeno social y educativo que amenaza con profundizar aún más las desigualdades con el uso y la aplicación de la IA.

Otro reto lo encontramos en la **debilidad del pensamiento crítico del alumnado.** Y es que cuando niños, niñas y adolescentes recurren constantemente a sistemas automatizados para realizar tareas escolares, resolver problemas, redactar textos o responder preguntas, es evidente que se limita la tarea de analizar, comparar fuentes y construir argumentos propios. Si la IA ofrece respuestas inmediatas, el esfuerzo intelectual se minimiza y esas habilidades pueden perderse o atrofiarse por su no uso.

No olvidemos, por último, que la integridad académica puede quedar seriamente comprometida cuando proliferan trabajos de alumnos y alumnas elaborados con ayuda de la IA sin supervisión adecuada del profesorado.

La IA está presente en nuestras vidas y ha venido para quedarse. Ante este panorama, la pregunta es obligada: **¿cómo debemos actuar para que la IA constituya un instrumento de equidad y no un nuevo factor de exclusión?** No resulta tarea fácil responder a esta cuestión. Pero, entre otras medidas, desde la Defensoría entendemos que no solo es necesario establecer marcos legales que garanticen un uso ético y seguro de la IA, es imprescindible conjuntamente una educación digital al alumnado que le prepare para convivir con esta herramienta compatibilizándola con pensamiento crítico y competencias tecnológicas. Hay que evitar asimismo que la brecha digital ya existente amplíe desigualdades sociales, asegurando que todos puedan beneficiarse de los avances.

El profesorado adquiere en esta ardua labor un destacado protagonismo. Interesa formar a maestros y maestras en el uso crítico y pedagógico de la IA, para que puedan guiar al alumnado en un aprendizaje responsable. Y, por supuesto, han de ser revisados los actuales métodos de evaluación en el sentido de diseñar pruebas que valoren competencias y pensamiento crítico más allá de respuestas automatizadas.

La inteligencia artificial es una oportunidad histórica, pero también un desafío que exige prudencia, reflexión y compromiso colectivo. Si logramos equilibrar entusiasmo con responsabilidad podremos aprovechar su potencial sin perder de vista lo más importante: que la tecnología debe estar al servicio del ser humano, y no al revés.

## 2.1.2.1.2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

### 2.1.2.1.2.1. Educación infantil 0-3 años

**El primer ciclo de educación infantil -la etapa que comprende de los 0 a los 3 años- constituye uno de los pilares más determinantes para el desarrollo integral de niños y niñas y, al mismo tiempo, una herramienta social de enorme valor para las familias.** Durante estos primeros años se sientan las bases del desarrollo cognitivo, emocional, lingüístico y social; se establecen vínculos seguros, se adquieren rutinas esenciales y se favorece una socialización temprana que repercute positivamente en la futura adaptación escolar.

Este ciclo no debe entenderse únicamente como un servicio asistencial, sino como **una auténtica etapa educativa que acompaña, estimula y protege a la infancia en un momento decisivo de su vida.** Para las familias, además, supone un apoyo indispensable para la **conciliación laboral y personal,** especialmente en un contexto social marcado por las crecientes exigencias profesionales y la falta de redes familiares que dificultan el cuidado temprano.

En Andalucía, la nueva regulación aprobada mediante el **Decreto 76/2025, de 5 de marzo** profundiza en esta visión, actualizando y ordenando el funcionamiento de los centros que imparten el primer ciclo de educación infantil, tanto públicos como privados adheridos al programa de ayudas. La norma regula aspectos esenciales como los servicios ofrecidos, el calendario y horario de funcionamiento, los criterios de admisión y las medidas de atención y adaptación del alumnado.

Entre las novedades más relevantes destaca la **implantación progresiva de la gratuidad del servicio socioeducativo**, que es efectiva para los niños y niñas de 2 años a partir del curso 2025-2026. Este avance supone un paso significativo en la eliminación de barreras económicas y en la consolidación de este ciclo como un derecho educativo y social.

No obstante, este progreso no ha estado exento de retos. La dinámica demográfica -marcada por la caída sostenida de la natalidad- ha provocado en los últimos años un descenso de la demanda global que, unido a las diferencias territoriales y a las limitaciones de recursos en algunos centros, ha generado **un número elevado de plazas vacantes.** Durante el curso pasado, las escuelas infantiles iniciaron el año con aproximadamente un 30% de plazas sin cubrir en el conjunto de Andalucía, una cifra que refleja tanto los cambios sociales como las dificultades de acceso y distribución de la demanda. Sin embargo, la implantación de la gratuidad a partir de los dos años está generando un cambio de tendencia: los profesionales del sector prevén que para el presente curso 2025-2026 el porcentaje de vacantes se reduzca por debajo del 20%. Este descenso evidencia el impacto positivo que puede tener una política pública bien orientada en la mejora del acceso y en la dinamización del primer ciclo de educación infantil.

Aun así, el incremento de la demanda no resuelve por sí solo **los problemas estructurales señalados por profesionales y familias.** La escasez de personal en algunos centros (queja 25/0359), las dificultades para cubrir bajas laborales con rapidez (queja 25/10984), o las diferencias territoriales en la disponibilidad de plazas públicas, siguen siendo aspectos que requieren atención urgente. Estas carencias pueden comprometer la calidad educativa, limitar la atención individualizada y generar situaciones de sobrecarga que afectan tanto al alumnado como a los profesionales.

Por todo ello, la nueva regulación representa una oportunidad relevante, pero su éxito dependerá de que vaya acompañada de una **inversión real y sostenida**: plantillas suficientes, formación especializada, condiciones laborales dignas, espacios seguros y bien equipados, y una supervisión efectiva que garantice el cumplimiento de ratios y el bienestar de las personas menores de edad. Solo así podrá consolidarse un primer ciclo de educación infantil que, además de accesible y gratuito, sea verdaderamente educativo, equitativo y de calidad.

Sobre esta etapa educativa traemos a colación las reclamaciones de unas trabajadoras de un centro de educación infantil sobre la grave situación que venían padeciendo desde hacía tres cursos escolares debido al abandono total por parte del propietario. A pesar de haber presentado denuncias ante los organismos competentes, no se había obtenido ninguna solución efectiva, lo que provocó un deterioro progresivo y alarmante de las condiciones del centro y, sobre todo, un riesgo evidente para los niños y niñas.

A esta situación se añadían las deudas con trabajadoras y distribuidores, así como los constantes avisos del servicio de catering de que podría dejar de entregar la comida por falta de pago, circunstancia que trataban de resolver diariamente entregando dinero en efectivo recogido de las familias.

Todo ello comprometía de manera directa la integridad física, emocional y moral de los menores, además de vulnerar las condiciones laborales y la normativa vigente en materia de seguridad e higiene en centros educativos.

Tras nuestra intervención, la Delegación Territorial competente informó de que se habían adoptado las medidas necesarias para investigar y subsanar, en su caso, las deficiencias del servicio de atención socioeducativa que se estaban produciendo, si bien la única solución fue el cierre del centro ante la falta de colaboración de su titular (quejas 25/1012 y 25/1161).

## 2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado

**La tendencia consolidada de descenso demográfico en Andalucía sigue afectando de manera significativa a la escolarización del alumnado**, no solo en el segundo ciclo de Educación Infantil y en Educación Primaria, sino también en etapas posteriores como la Educación Secundaria Obligatoria y el Bachillerato.

Para el curso 2025-2026, la Administración educativa andaluza ha puesto a disposición de las familias un total de **1.388.605 plazas financiadas con fondos públicos, distribuidas en todas las etapas educativas.** La oferta para niños y niñas de tres años que acceden por primera vez al segundo ciclo de Educación Infantil asciende a unas 89.000 plazas, de las cuales aproximadamente el 80,6 % corresponden a centros públicos y el 19,4 % a centros concertados. Según los datos oficiales, el alumnado matriculado será de unos 200.064 en Infantil, 496.982 en Primaria, 388.227 en Secundaria Obligatoria y 133.556 en Bachillerato, cifras que reflejan la tendencia decreciente ya observada en cursos anteriores.

**La disponibilidad de plazas por encima de la demanda ha permitido que la mayoría del alumnado obtenga plaza en su centro prioritario.** Sin embargo, persisten problemas significativos, especialmente relacionados con la **reagrupación de hermanos** en el mismo centro educativo (quejas 25/6607, 25/7030 y 25/8902).

Aunque la mayoría accede al centro solicitado como primera opción, en algunos casos -sobre todo en cursos superiores- no existen vacantes suficientes para que todos los hermanos coincidan en el mismo colegio o instituto. Esta situación obliga a las familias a organizarse entre distintos colegios, lo que genera dificultades para la conciliación: coordinación de transportes escolares diferentes, horarios de entrada y salida desajustados y actividades extracurriculares fragmentadas. Todo ello suele requerir permisos laborales adicionales, cuidadores externos o ajustes en la jornada laboral, aumentando el estrés familiar y reduciendo el tiempo disponible para la vida cotidiana.

Además, la separación de hermanos puede afectar a su cohesión emocional y limitar la participación de las familias en la vida escolar, dificultando la asistencia a reuniones, tutorías y actividades.

**Las solicitudes extraordinarias de escolarización**, que suelen producirse entre junio y septiembre, **continúan resolviéndose cerca o incluso después del inicio del curso**, lo que genera incertidumbre sobre cuándo y en qué centro podrá incorporarse finalmente el alumnado (quejas 25/8979, 25/9172, 25/9203, 25/9254 y 25/9385).

La disminución de la población escolar también repercute en la programación de unidades y líneas educativas, obligando en ocasiones a la Administración a **suprimir algunas para adaptar los recursos a la realidad demográfica y a criterios de eficiencia.** Estas decisiones generan preocupación entre familias y comunidades educativas. Aunque la reducción de la ratio puede mejorar la atención individualizada, también plantea riesgos para la estabilidad y viabilidad de determinados centros (quejas 25/4376, 25/4857 25/6641 y 25/7522).

En Secundaria y Bachillerato, la bajada de alumnado responde no solo al descenso de la natalidad, sino también a cambios demográficos más amplios y a la elección de itinerarios educativos, como la **creciente preferencia por la Formación Profesional frente al Bachillerato.** Una planificación adecuada de plazas en estas etapas resulta esencial para garantizar la continuidad educativa y evitar tanto saturaciones como vacantes inesperadas.

## 2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar

El acoso escolar, o bullying, no es una fase pasajera ni un simple conflicto juvenil: **es una forma de violencia que puede dejar secuelas profundas en la infancia y la adolescencia,** minando la autoestima, la salud emocional y, en los casos más graves, socavando el derecho básico de niños, niñas y adolescentes a desarrollarse con seguridad en su entorno educativo.

**En Andalucía, numerosas voces expertas, asociaciones, familias y la propia población menor de edad vienen alertando desde hace años de la persistencia de casos de acoso, tanto presencial como a través de redes sociales y dispositivos digitales.** Esta realidad obliga a instituciones, familias y centros educativos a asumir una responsabilidad colectiva para proteger a quienes lo sufren.

La tragedia ocurrida en octubre de 2025, con el suicidio de una joven de 14 años en Sevilla presuntamente tras haber sufrido acoso en su colegio, ha reabierto con crudeza el debate sobre si los mecanismos de protección actuales son suficientes y si se aplican con la diligencia necesaria. Según la familia, se presentaron múltiples advertencias ante el centro, incluso acompañadas de informes psicológicos. La Inspección Educativa confirmó que no se activaron los protocolos obligatorios de actuación y la Administración trasladó el caso a la Fiscalía, evidenciando que un protocolo solo tiene sentido si se aplica con rigor.

Sobre este caso, esta Institución inició una **investigación de oficio** (queja 25/10719) con el objetivo de conocer con mayor precisión si tanto el centro docente como el Servicio de Inspección competente aplicaron los protocolos correspondientes y adoptaron **las medidas necesarias para atender y asistir a la menor fallecida, presunta víctima de acoso escolar .**

Los protocolos existentes -el marco normativo de la Junta de Andalucía instaurado por la Orden de 20 de junio de 2011 (modificada en 2015) y complementado en 2017 por las Instrucciones de 11 de enero para casos de ciberacoso- establecen con claridad los pasos que deben seguir los centros ante cualquier indicio de acoso. Cualquier miembro de la comunidad educativa puede y debe comunicar un posible caso -profesores, tutores, personal de orientación, compañeros o familias-. Esa comunicación debe llegar a la dirección del centro, que a su vez debe convocar al equipo directivo, al tutor o tutora y al orientador u orientadora para evaluar la situación, documentarla por escrito y adoptar medidas de protección, comunicación con las familias implicadas, posibles sanciones e informar de inmediato a la Inspección de Educación.

En situaciones que afecten emocionalmente al menor o impliquen riesgo, debería activarse también el protocolo de prevención de conductas autolíticas, de forma coordinada y con apoyo psicológico. Así lo exige la normativa cuando existen "indicios de vulnerabilidad".

Sin embargo, **los protocolos no bastan si no hay compromiso real, recursos adecuados, formación permanente y una figura responsable de bienestar emocional que supervise su cumplimiento, apoye a las víctimas y garantice su acompañamiento psicológico.**

La experiencia reciente en Andalucía revela carencias graves: en la provincia con más expedientes de acoso (Málaga) se tramitaron en 2024 un total de 62 de los 75 expedientes abiertos en toda la comunidad. Las familias y asociaciones denuncian además que muchas de estas denuncias no derivan en una intervención eficaz, que los procesos se retrasan, que no se ofrece atención psicológica urgente y que, en ocasiones, las víctimas se ven obligadas a cambiar de colegio, barrio o incluso abandonar la ciudad para escapar del acoso.

En este contexto, **la figura del coordinador o coordinadora de bienestar emocional en los centros educativos adquiere una dimensión clave.** No basta con disponer de un protocolo escrito: es indispensable contar con personas formadas y comprometidas, con competencias claras, encargadas de detectar señales de alerta, mediar, acompañar al alumnado vulnerable, ofrecer apoyo psicológico, coordinar con la familia y, cuando sea necesario, activar recursos externos como servicios de salud mental, protección infantil o asesoramiento especializado. Este acompañamiento no solo apoya a la víctima, sino que también garantiza una convivencia escolar saludable, genera una cultura de respeto y prevención, y transmite a toda la comunidad educativa -alumnos, familias y profesorado- que la escuela no es un espacio de impunidad, sino de responsabilidad compartida.

Pero, más allá de actuaciones puntuales o protocolos formales, lo que realmente **debe cambiar es la cultura escolar:** hay que construir entornos seguros, empáticos y vigilantes, donde el acoso no se tolere, donde la convivencia se base en el respeto, la solidaridad y la dignidad, y donde los alumnos y alumnas se sientan protegidos, escuchados y acompañados. Una cultura en la que denunciar sea normal y legítimo, y en la que las víctimas no sientan miedo, vergüenza ni desprotección. Solo así el sistema educativo cumplirá su función de formar no solo acadé-

micamente, sino también como ciudadanía responsable, compasiva y consciente.
Este compromiso no debe limitarse a las relaciones entre iguales. Los docentes deben ser plenamente conscientes de que ellos mismos son los primeros en transmitir respeto y consideración hacia el alumnado. No son pocas las quejas recibidas en esta Institución que señalan **comportamientos cuestionables por parte del profesorado,** actitudes que menoscaban la autoestima y el bienestar social de los menores, generando en ellos situaciones de desprotección e impotencia al convertirse en fuente de perjuicio emocional quienes deberían ser garantes de su seguridad (quejas, entre otras, 25/4086, 25/4239 25/4540, 25/4934, 25/5650, 25/11170 y 25/11468).

Y lo mismo se podría aplicar cuando se trata de imponer medidas correctoras o disciplinarias, criticando y cuestionando los progenitores la proporcionalidad y justicia de las sanciones y, sobre todo, la finalidad educativa que se pretende (quejas 25/4541, 25/4690, 25/11987 y 25/12151).

## 2.1.2.1.2.4. Instalaciones educativas

**El inventario inmobiliario de edificios escolares es sencillamente ingente,** y la capacidad de atender las necesidades de estos centros resulta casi inabarcable, a la luz de las respuestas que recibimos ante este tipo de conflictos. Además, **nos situamos en un escenario de competencias mixtas y, en ocasiones, poco definido, que implica responsabilidades compartidas** entre ayuntamientos y autoridades autonómicas, en **un reparto no exento de matices y debates técnicos.**

Este ejercicio no ha sido una excepción: hemos recibido quejas que reflejan actitudes inhibitorias que desplazan la responsabilidad hacia "otra administración", amparándose en valoraciones técnicas sobre si las necesidades corresponden al concepto de "mantenimiento" o a "carencias estructurales". Se discute si se trata de instalaciones energéticas, nuevas construcciones o simples reformas, generando un bucle perfecto para declinar la atención a estas carencias.

**Nuestra postura se centra en superar estas actitudes estériles y en promover, desde cada ámbito, un compromiso compartido para abordar las necesidades de las instalaciones educativas de la comunidad.**

Pocos aspectos movilizan tanto a las comunidades educativas como las reclamaciones de mejora y adecuación de colegios e institutos de secundaria.

Entre los casos **más relevantes destacamos:**

- Deficiencias en las cubiertas del centro. Los informes municipales y autonómicos registran actuaciones dirigidas a la mejora, especialmente en el gimnasio. La Delegación Territorial aclaró el ámbito competencial autonómico en la cuestión.
- Demanda de nuevos centros educativos. La Delegación malagueña informó de un presupuesto elevado por la compleja topografía del terreno (7.355.700 €), con previsión de licitación a lo largo del año. Aunque el caso está en vías de solución, la puesta en servicio ocupará un periodo significativo (queja 25/5684).
- Actuación de oficio sobre una cuestión recurrente ya analizada en informes anteriores. La Ley 1/2020 estableció mecanismos de colaboración financiera para mejorar las condiciones térmicas y ambientales mediante técnicas bioclimáticas y energías renovables. Las actuaciones dependen de la programación de la Agencia Pública de Educación y de criterios de priorización climática, lo que genera decepción en las comunidades escolares por

la falta de fechas concretas (*Queja 25/11288*).

Confiamos en que el próximo informe pueda recoger y sistematizar este programa de adecuación climática, que cada curso escolar -especialmente en épocas estivales- pone de manifiesto la urgencia de garantizar condiciones imprescindibles de habitabilidad en los centros educativos andaluces.

## 2.1.2.1.2.5. Servicios complementarios

Los servicios complementarios educativos **desempeñan un papel fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y la conciliación familiar.** Estos recursos no solo facilitan el acceso y la permanencia del alumnado en el sistema educativo, sino que también **contribuyen a mejorar la calidad de la experiencia escolar,** favoreciendo la inclusión y el desarrollo integral de los estudiantes.

### 2.1.2.1.2.5.1. Servicio de comedor escolar

El servicio de comedor escolar constituye un pilar fundamental dentro del sistema educativo, no solo como instrumento para garantizar la alimentación del alumnado durante la jornada lectiva, sino también como una herramienta estratégica para promover la igualdad de oportunidades, la cohesión social y el desarrollo integral de los menores.

Su relevancia se manifiesta en los ámbitos sanitario, nutricional, educativo y social, ya que **proporciona un entorno estructurado en el que se refuerzan hábitos alimentarios saludables, se fomentan actitudes de respeto a normas colectivas y se contribuye a la conciliación de la vida familiar y laboral.**

En Andalucía, comunidad caracterizada por un elevado número de centros educativos públicos y una intensa utilización del servicio de comedor, estas funciones adquieren una especial dimensión.

En este contexto, el P**rograma de Refuerzo de la Alimentación Infantil (PRAI)** de la Junta de Andalucía se configura como una iniciativa social dirigida a complementar las necesidades alimentarias de las familias con menores en situación de vulnerabilidad. El programa garantiza tres comidas diarias -desayuno, almuerzo y merienda- con el objetivo de asegurar una alimentación adecuada cuando las circunstancias socioeconómicas dificultan la cobertura plena de las necesidades básicas. Su finalidad es reforzar el sistema ordinario de comedor escolar mediante medidas adicionales que incidan directamente en la seguridad alimentaria de los menores más vulnerables, evitando que ninguna familia quede privada de este recurso fundamental.

En Andalucía funcionan actualmente 1.776 comedores escolares públicos, de los cuales la mayoría están gestionados por la Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE) mediante contratos con empresas privadas, mientras que 316 dependen directamente de la Consejería de Educación con personal propio. La diferencia entre los modelos de gestión -externalizado con supervisión de la APAE o directo bajo la Junta de Andalucía- resulta esencial para entender cómo se organizan las responsabilidades y el control del servicio.

Aunque el sistema es amplio y relevante, se han detectado **problemas como infraestructuras insuficientes, dificultades derivadas de los contratos de restauración colectiva, falta de personal complementario y complicaciones logísticas en la distribución de menús, especialmente en**

**los modelos de cocina centralizada.** Estas incidencias, aunque no afectan por igual a todos los centros, repercuten en la calidad del servicio y en la percepción de las familias, si bien en 2025 se ha reducido notablemente el número de quejas.

El control administrativo se ejerce mediante distintos mecanismos: la APAE supervisa a las empresas adjudicatarias, la Consejería audita directamente los comedores públicos y el plan EVACOLE evalúa la calidad nutricional, la higiene y la aceptación de los menús. Además, la inspección educativa y los servicios de salud pública colaboran en la vigilancia, emitiendo informes, detectando incumplimientos y aplicando sanciones cuando es necesario. En conjunto, estos instrumentos buscan garantizar que los comedores escolares cumplan con los estándares de calidad, seguridad y nutrición exigidos para la población infantil.

Destacamos un caso en el que **una alumna diabética e insulino-dependiente no recibía la atención necesaria durante el horario de comedor escolar.** Ante esta situación, formulamos una sugerencia a la Consejería de Educación para que los pliegos de contratación de estos servicios incluyeran de forma explícita medidas y condiciones para afrontar emergencias o incidencias relacionadas con el alumnado que requiere apoyos especiales. Y ello sin perjuicio de que el personal del comedor tiene la obligación de colaborar en el auxilio inmediato cuando se produzcan incidencias excepcionales (*queja 24/1854*).

### 2.1.2.1.2.5.2. Servicio de transporte escolar

Para muchos estudiantes que residen en zonas rurales o núcleos dispersos, **el transporte escolar marca la diferencia entre poder asistir con normalidad al colegio o instituto o enfrentarse a obstáculos insalvables que afectan directamente a su trayectoria académica.** Sin este servicio, la escolarización sería muy desigual: solo las familias con recursos suficientes podrían costear los desplazamientos diarios, lo que ampliaría las brechas sociales y acentuaría la despoblación de las áreas rurales.

A pesar de su importancia indiscutible, Andalucía ha atravesado en los últimos años numerosos problemas que han afectado al funcionamiento del transporte escolar. Aunque la Junta de Andalucía ha incrementado de forma significativa el presupuesto para adaptarse a la subida de costes y mejorar la cobertura del servicio, **la realidad ha evidenciado deficiencias en los contratos que lo regulan.**

Muchos de estos contratos fueron firmados hace casi una década y prorrogados reiteradamente, lo que ha provocado que las tarifas quedaran desactualizadas e insuficientes para cubrir los gastos reales de las empresas. Esta situación ha convertido numerosas **rutas en deficitarias y ha llevado a algunas compañías a desistir de continuar prestando el servicio, dejando a muchos alumnos sin transporte en fechas tan sensibles como el inicio del curso escolar.**

Las asociaciones y representantes del sector han criticado también la falta de agilidad y especialización en la gestión, señalando como causas directas de la inestabilidad del servicio la acumulación de prórrogas, la ausencia de revisión de tarifas y la falta de incentivos suficientes para cubrir rutas rurales.

**El inicio del curso 2025-2026, especialmente en provincias con mayor dispersión geográfica como Jaén o Granada, estuvo marcado por múltiples incidencias:** rutas suspendidas, modificaciones de última hora, autobuses que no llegaron a presentarse o servicios que no pudieron

restablecerse durante semanas (quejas 25/9391, 25/9392, 25/9394 y 25/9396, entre otras). En algunos municipios, centenares de estudiantes se vieron sin posibilidad de acudir a clase por la inexistencia de alternativas públicas y la imposibilidad de muchas familias de asumir desplazamientos diarios por motivos laborales o económicos. Esta situación, además de generar estrés y trastornos familiares, impactó directamente en la asistencia regular a clase y en la planificación académica de los centros educativos.

**La situación es aún más grave cuando afecta al alumnado que asiste a centros específicos de educación especial, dada su vulnerabilidad.** En muchos casos, estos estudiantes requieren personal especializado que los acompañe en los desplazamientos o necesitan transporte adaptado debido a sus circunstancias físicas o mentales. Si no disponen de este recurso, las familias, aunque lo deseen, se ven impedidas de realizar los traslados con medios propios, lo que supone la imposibilidad de acudir al centro (quejas 25/10002 y 25/10039).

Por estas razones, resulta imprescindible reivindicar la importancia del transporte escolar como un **servicio público fundamental que debe estar bien planificado, adecuadamente financiado y sometido a un control riguroso.**

## 2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación

**La equidad en la educación constituye un principio esencial para garantizar que todos los alumnos y alumnas, independientemente de su origen social, económico, cultural o personal, tengan acceso a las mismas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.** No se trata solo de ofrecer igualdad formal, sino de reconocer las distintas necesidades y proporcionar los apoyos adecuados para que cada alumno pueda alcanzar su máximo potencial. En este sentido, la equidad educativa es la base para construir una sociedad más justa, inclusiva y cohesionada.

### 2.1.2.1.2.6.1. Educación especial

Existe una estrecha relación entre el derecho a la educación y el derecho a la igualdad, planteando como objetivo esencial la inclusión de todo el alumnado en los centros educativos. La Defensoría de la Infancia y la Adolescencia, junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, **dedica gran parte de su labor a impulsar una escuela inclusiva que atienda integralmente a los estudiantes, sin importar sus condiciones o capacidades.**

Aunque el camino ha sido complejo, el sistema educativo andaluz ha avanzado en la construcción de un marco normativo que busca hacer efectiva la integración escolar. El reto consiste en **transformar esas disposiciones en prácticas reales dentro de los colegios, atendiendo las necesidades del alumnado de manera concreta y cotidiana.**

En el ejercicio de 2025, se pone especial atención en el alumnado con Trastorno del Espectro Autista (TEA), uno de los perfiles más frecuentes dentro de las Necesidades Educativas Especiales (NEE), que exige respuestas educativas y asistenciales constantes en la vida diaria de los centros.

Durante dicho ejercicio se anunció una reordenación de los convenios entre la Consejería de Desarrollo Educativo y entidades asociativas que ofrecían apoyos al alumnado con autismo,

entre ellos la figura del **"maestro sombra"**. Este recurso, nacido como iniciativa voluntaria de asociaciones de familias, consiste en acompañar al alumno o alumna dentro del aula ordinaria para favorecer su inclusión, autonomía, comunicación y socialización, evitando su aislamiento.
Ocurre, sin embargo, que en el verano de 2025 la Junta de Andalucía anunció que el curso 2025-2026 comenzaría sin estos profesionales debido a la falta de acuerdo con la Federación Autismo Andalucía. Esto amenazaba la atención a cientos de menores sin este apoyo singular y generó fuertes protestas de familias.

La Defensoría inició una investigación de oficio (*queja 24/2377*) centrada en las vicisitudes de las negociaciones del convenio y sus posibles impactos. Tras la presión social y la intervención de la Institución, ya comenzado el curso escolar, se alcanzó un acuerdo de mínimos entre la Junta y la Federación, que permitió mantener esta figura de apoyo en colegios públicos y concertados durante ese curso. Sin embargo, el convenio firmado prevé que en los próximos dos años se elimine progresivamente la figura del asistente voluntario, sustituyéndola por un nuevo modelo -aún sin definir- de apoyo profesionalizado e integrado en el personal educativo.

Esta Institución reconoce que el convenio marco para la atención del alumnado con autismo requiere una aplicación adaptada a cada territorio, proyecto y centro educativo, lo que implica un seguimiento constante entre asociaciones y responsables educativos.
Asimismo, es necesario avanzar en la implantación de aulas específicas para el alumnado con Trastorno del Espectro Autista (TEA), dotadas de profesionales especializados en Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje. Este proceso debe responder a la creciente demanda y asegurar una cobertura suficiente, con el objetivo de ofrecer una educación inclusiva y plenamente integradora.

A propósito de estas categorías de profesionales del sistema educativo dirigidas a la Educación Especial, persisten las quejas relacionadas con la presencia de Profesionales Técnicos de Inserción Social (PTIS); valgan como ejemplos la quejas 25/1013, *queja 25/1204*, *queja 25/1832*, 25/5729, *queja 25/8977*, 25/9297, 25/9779, 25/10037, ***queja 25/10370***, 25/10825, 25/10829, y *queja 25/9531*, por citar algunas. En general, los problemas detectados se pueden producir por **retrasos en la disposición de estos PTIS** sobre todo a comienzo del curso, lo que ha motivado varios pronunciamientos a los gestores educativos para agilizar la adscripción efectiva de estas funciones desde el primer día lectivo. En otros supuestos, las carencias se refieren a **restricciones horarias en la presencia de estos apoyos** que se asignan con una escasa dotación de jornada laboral o el frecuente recurso a **compartir PTIS entre varios centros** obligados a continuos traslados durante la jornada y limitando el servicio efectivo que necesitan sus alumnos.

En algunas respuestas hemos recibido argumentos basados en recientes esfuerzos presupuestarios de ampliar la dotación de este tipo de personal. Desde luego estos datos se orientan en la correcta dirección sin que, lamentablemente, estos macro-indicadores terminen por diluir la intensa y extensa expresión de las quejas recibidas.

Sin duda esta categoría de PTIS adquiere un papel relevante en el sostenimiento de toda la atención del alumnado con necesidades educativas especiales en su discurrir por las actividades de los centros, de tal forma que la ausencia de esta ayuda condiciona la simple presencia de un alumno en su colegio o su instituto. Insistimos en nuestras intervenciones argumentando que **estas prestaciones profesionales son la llave para la normalización del alumnado**

**en su centro educativo e integrándose en sus actividades complementarias.**

Es el caso de la *queja 25/4850* , en la que un alumno no había podido regresar a su instituto de referencia dado que no disponía del aula específica que necesitaba por sus características. Hablamos de disponer en el IES de un aula específica que sería una unidad más, como un recurso repetido, frecuente, normalizado y que se sostiene, fundamentalmente, gracias a la incorporación de los profesionales necesarios. Alegaba la familia que los compañeros de su colegio proseguían sus estudios mientras que el alumno era derivado a algún centro que sí contara con ese recurso especial. Creímos motivado ofrecer una resolución favorable para que estos centros acogieran con normalidad unos recursos de atención integral al alumnado.

Quisimos avalar la idea de que ese aula específica, aunque se califica como "recursos específicos de difícil generalización", debe aproximarse más a una generalidad acogedora que a razones de una especificidad excluyente. La resolución no fue aceptada y debimos concluir la queja con su oportuna reseña en este Informe.

En similares términos abordamos la *queja 25/5746* que ya tenía su precedente en la queja 24/9736. Se trataba de un alumno con perfiles TDAH que necesitaba una atención educativa garantizada con la presencia de los profesionales dictaminados. Sin embargo apenas se producían respuestas concentradas en medidas disciplinarias que relegaban el núcleo de las necesidades de atención que requería el difícil comportamiento del alumno. El propio informe de la Inspección Educativa reconocía que hay alumnos que necesitando una atención específica por docentes especialistas, no la tienen por insuficiencia de recursos en el centro.

Por ello **recomendamos** la debida disposición en el instituto de los especialistas que requería el caso, a la vez que planteábamos un debate con los gestores educativos sobre la idoneidad de las dotaciones profesionales en el centro. Esta controversia se difuminó cuando en septiembre conocimos que la familia debió solicitar un cambio de centro, por lo que precedimos a la conclusión del expediente sin poder lograr una respuesta colaboradora ante la Resolución.

También nos encontramos **con especiales restricciones para disponer de los servicios de Audición y Lenguaje (AL) y de Pedagogía Terapéutica (PT).** Se trata de especialidades que se encuentran categorizadas, como hemos citado, de "difícil generación" lo que otorga un aparente argumento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión. Sin embargo, se trata de otro frecuente motivo de queja dada la riquísima aportación que ofrecen dichas especialidades a estos niños y niñas, teniendo en cuenta además la significación que alcanzan estos técnicos ante perfiles de alumnado con necesidades auditivas. Este fue el entorno que llevó a iniciar una queja de oficio (*Queja 25/08175*) para esclarecer la atención de sendos hermanos sordos en un centro de Marchena. Esperamos poder concluir su relato en el próximo informe.

Precisamente, otras iniciativas de oficio se dirigieron para seguir analizando la aplicación de un **protocolo especial suscrito entre las Consejerías de Educación y de Salud a fin de abordar esta delicada situación para el alumnado con enfermedades graves**, junto a sus familias y profesionales implicados. En la primera (queja 25/2154) nos interesamos por el caso de un alumno con patologías graves y la Delegación explicaba que por parte de la Consejería de Educación y de Salud "está autorizado el recurso de un profesional sanitario (TCAE) en el C.E.I.P. de Sevilla para el alumno para el curso 2024-2025".

En el segundo supuesto (queja 25/2155) conocimos la cronología exacta de las actuaciones.

En los dos casos citados pudimos comprobar actuaciones muy diversas desde las disciplinas sanitaria y educativa para estos alumnos con patologías crónicas o cuidados paliativos y que ahora disponen de unas pautas formalizadas que despiertan todo nuestro interés, junto al de sus familias y los profesionales implicados. Seguiremos, desde luego, muy atentos a la correcta aplicación de esta metodología y confiamos que, finalmente, los resultados puedan aportar una atención adecuada a las necesidades que, hasta la fecha, parece avanzar en la dirección correcta de la mano de la intervención conjunta de los servicios implicados y, a la vez continuaremos atendiendo los casos concretos que siguen llegando y que tramitaremos de manera particularizada.

En un contexto más generalizado, en relación a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), atendimos quejas de las familias de estos chicos y chicas que no podían formalizar su inscripción en actividades estivales de refuerzo organizadas en sus centros educativos. Supimos que las normas reguladoras de este programa excluían al alumnado escolarizado en la modalidad C (aula específica).

Nuestra posición la expresamos con motivo de una iniciativa de oficio incoada para abordar globalmente la situación. La queja concluyó posicionándonos en una resolución para ampliar el perfil del alumnado participante en estos programas de refuerzo estival. Creemos necesario persistir en los principios de inclusión y de normal participación del alumnado en su conjunto cuando en su propio centro se organizan actividades estivales a las que concurre una buena parte del colectivo de chicos y chicas.

La respuesta de la Consejería ante nuestra resolución se recibió en este ejercicio de 2025 indicando que se valorarán de cara a futuras convocatorias, si bien, se trataría de unos objetivos de índole y naturaleza muy diferentes al que respondería, a una tipología de programa completamente distinto (***queja 24/9736***).

Y en parecidos términos analizamos el caso de una alumna con necesidades especiales que no podía acudir a la excursión de su colegio por falta de apoyo de PTIS. Dirigimos una resolución promoviendo la puesta a disposición de estos apoyos que permitirían un ejercicio evidente y palmario del sentido integrador e inclusivo que debe presidir, también, estas actividades en la vida ordinaria del centro (queja 25/1832).

## 2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria

**Las becas y ayudas al estudio constituyen uno de los instrumentos más eficaces de las políticas públicas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades y la cohesión social.** En el contexto español, donde el sistema educativo se concibe como un pilar esencial para el desarrollo personal, profesional y económico de la ciudadanía, estos mecanismos de apoyo cumplen una función estratégica: asegurar que ninguna persona quede excluida de la educación por razones económicas, sociales o territoriales. A través de ellas, el Estado y las comunidades autónomas compensan desigualdades estructurales, facilitan la permanencia del alumnado en el sistema educativo, promueven la excelencia académica y contribuyen a la movilidad social ascendente.

Asimismo, las becas y ayudas al estudio desempeñan un papel determinante en la construcción de una sociedad más preparada y competitiva, al reducir las tasas de abandono escolar temprano, favorecer la continuidad académica en etapas postobligatorias y fortalecer el acceso a la educación superior. En un escenario marcado por la transformación digital, las nuevas exigencias del mercado laboral y los retos económicos derivados de coyunturas globales, el mantenimiento y la mejora de estos programas resultan indispensables para garantizar que la educación siga siendo un motor de progreso social, económico y democrático.

En consecuencia, analizar la relevancia, el funcionamiento y el impacto de las becas y ayudas al estudio no solo permite comprender su papel como herramienta de equidad, sino también valorar su contribución al bienestar de la ciudadanía española y al desarrollo sostenible del país.
Por otra parte, dada la trascendencia de estas ayudas y el perfil del alumnado al que van dirigidas, **resulta esencial que las administraciones educativas competentes no solo destinen los recursos necesarios para cumplir adecuadamente con su función compensadora de desigualdades, sino que además aseguren una gestión ágil, eficaz y plenamente orientada al interés del alumnado.**

En este sentido, desde ejercicios anteriores, venía preocupándonos el elevado número de quejas recibidas en relación con los **retrasos en los pagos de las becas** de la convocatoria general del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para estudios postobligatorios no universitarios, **así como de las ayudas destinadas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.**

Efectivamente, desde los últimos días de diciembre y durante todo el mes de enero de 2025 -e incluso febrero- recibimos un volumen significativo de quejas relacionadas con esta cuestión (quejas 24/9959, 25/0030, 25/0032, 25/0119, 25/0143, 25/1282, 25/1295, entre otras).

Ello nos llevó a solicitar a la Dirección General de Participación e Inclusión Educativa los datos que considerábamos necesarios para disponer de una visión lo más amplia posible sobre la gestión realizada por dicho centro directivo, en virtud del convenio suscrito entre el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes y la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En relación con los datos facilitados por la administración educativa pudimos conocer que, de las 166.781 solicitudes presentadas, a fecha 31 de diciembre de 2024 aún quedaban pendientes de tramitación 37.956, lo que representaba un 23% del total. Sin embargo, a mediados de marzo de 2025 únicamente 1.684 solicitudes estaban pendientes de pago, es decir, un 1% del total de becas concedidas. Los pagos se habían ido efectuando desde mediados de diciembre de 2024 hasta mediados de marzo de 2025, salvo las solicitudes pendientes.

Por su parte, en relación con las **ayudas destinadas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo,** de las 49.295 solicitudes presentadas, a fecha 31 de diciembre de 2024, quedaban por tramitar 4.344, lo que suponía un 8% del total. En este caso, resultaba llamativo que, de las ya tramitadas y concedidas -un total de 40.301-, se hubieran abonado 29.418, mientras que las 10.883 restantes no se habían abonado debido a errores en las cuentas corrientes facilitadas por los solicitantes.

Respecto a esta última cuestión, en convocatorias anteriores esta Institución recibió numerosas quejas en las que las personas interesadas manifestaban que, a pesar de haber facilitado correctamente su número de cuenta corriente y haberlo verificado mediante el mecanismo habilitado en la Secretaría Virtual de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, **se les requería posteriormente -en algunos casos de manera reiterada- que procedieran a una nueva verificación, comprobando los afectados que el trámite ya estaba cumplimentado.**

Teniendo en cuenta los antecedentes, se expuso ante la Dirección General competente que numerosas solicitudes de becas no pudieron ser tramitadas debido a una actualización en el sistema GIRO, plataforma de gestión de pagos de la Junta de Andalucía, que impedía el alta de nuevos beneficiarios en la aplicación de becas y requirió la intervención del Servicio de Informática para su adaptación. Una vez superada esta incidencia, la tramitación prosiguió con normalidad, salvo los retrasos derivados de la falta de documentación aportada por los propios beneficiarios.

No obstante, trasladamos a la Administración educativa la necesidad de extremar precauciones en futuras convocatorias para detectar con rapidez cualquier incidencia similar y evitar perjuicios a las personas beneficiarias.

En otro orden de cosas, **el desacuerdo con la denegación de becas y ayudas al estudio** continúa siendo un motivo recurrente en las reclamaciones de la ciudadanía. En un elevado porcentaje de los casos, estas quejas se fundamentan en la disconformidad con los criterios establecidos en las convocatorias, especialmente en lo relativo al umbral de ingresos económicos de las familias (quejas 25/3410, 25/9214, 25/10414, 25/11608).

También son frecuentes las quejas relacionadas con la **solicitud de reintegro de becas concedidas y abonadas por la pérdida sobrevenida de la condición de becario.** En estos casos, sin embargo, hemos constatado la ausencia de irregularidad en la actuación administrativa (queja 25/0032, 25/0143, 25/1156, 25/5008, y 25/6261).

## 2.1.2.1.2.7. Formación Profesional

**La Formación Profesional (FP) en España atraviesa una profunda transformación** impulsada por la Ley Orgánica 3/2022 y el Real Decreto 659/2023, normas que han sentado las bases de un sistema flexible, modular y orientado a la empleabilidad. Este nuevo marco plantea itinerarios formativos abiertos, acumulables y adaptados a un mercado laboral en constante evolución, además de una apuesta decidida por la FP Dual, la actualización curricular y la acreditación permanente de competencias. Con ello se pretende elevar la calidad y la imagen social de la FP, reforzar su conexión con el tejido productivo y consolidarla como una herramienta de inserción laboral y recualificación a lo largo de la vida.

**Andalucía ha iniciado su propia adaptación mediante un conjunto de normas.** No obstante, **la demora en la aprobación de la normativa autonómica ha generado dificultades en su implementación real.** Muchos centros educativos, alumnado y docentes habían manifestado previamente su incertidumbre por la tardanza en la llegada de instrucciones concretas, lo que dificultó la planificación interna (quejas 25/5384, 25/5385, 25/5386, 25/5389, 25/5633, 25/11171, y 25/11180), o incluso provocó una programación de módulos en determinados ciclos formativos no acorde con la nueva regulación, afectando a todo el alumnado (queja 25/7647).

**A ello se suma la cuestión de los recursos.** La modernización curricular prevista por la nueva FP -especialmente en ámbitos vinculados a la digitalización, la automatización, la energía y la innovación tecnológica- requiere equipamientos actualizados y espacios adecuados. En numerosos centros andaluces, sobre todo de titularidad pública, persisten carencias de talleres, laboratorios y material técnico que dificultan la aplicación práctica del nuevo enfoque formativo. Esta insuficiencia de recursos provoca desigualdades en la capacidad real de los centros para impartir los nuevos módulos con la calidad exigida.

**La FP Dual, uno de los pilares del nuevo modelo, también presenta desafíos particulares en Andalucía.** Aunque la Orden de 26 de septiembre regula su funcionamiento y establece las bases de la coordinación con empresas, la realidad del tejido productivo andaluz es desigual. En áreas urbanas con mayor densidad empresarial la oferta de plazas para formación en empresas suele ser suficiente, pero en zonas rurales o con menor actividad industrial resulta complicado garantizar la presencia de empresas colaboradoras en número y diversidad adecuados. Esta desigual implantación afecta a la equidad y dificulta que todo el alumnado pueda acceder a la formación práctica que la normativa considera obligatoria (*queja 25/1711*, 25/1712, 25/1716 y 25/1748).

**El profesorado también se ha visto impactado por el proceso de implantación.** La gestión de convenios, la coordinación con empresas, los cambios curriculares y la adaptación a la nueva estructura modular han incrementado su carga administrativa. Sin una ampliación de plantillas ni de personal de apoyo, esta sobrecarga repercute en la organización interna de los centros y en la capacidad docente para centrarse en la calidad educativa (queja 25/0662).

En conclusión, la nueva FP supone una oportunidad histórica para Andalucía. Sin embargo, para que la reforma alcance sus objetivos, resulta imprescindible acompañar la normativa con inversiones reales, apoyo técnico a los centros, fortalecimiento del profesorado, ampliación del tejido empresarial colaborador y una planificación estable y clara.

## 2.1.2.1.2.8. Enseñanzas de Régimen Especial

**El objetivo de las enseñanzas de régimen especial es proporcionar una formación especializada en ámbitos concretos -como los idiomas, las artes y los deportes- que, aunque no forman parte del régimen general, cuentan con validez académica oficial y persiguen el desarrollo de competencias específicas de carácter profesional, cultural y personal.**

En cuanto a las Enseñanzas Elementales de Música, actualmente se regulan en Andalucía por el Decreto 17/2009, de 20 de enero, que establece la ordenación y el currículo de estas enseñanzas; la Orden de 24 de junio de 2009, que desarrolla dicho currículo; la Orden de 7 de julio de 2009, que regula las pruebas de aptitud y acceso; y la Orden de 13 de marzo de 2013, que establece los criterios y procedimientos de admisión y matriculación del alumnado en las enseñanzas elementales básicas y profesionales de música y danza en los centros docentes públicos de titularidad de la Junta de Andalucía, así como el calendario de admisión para el curso escolar 2013/2014.

Partiendo de este marco normativo andaluz, en el presente informe se expone el criterio de la Institución y la resolución adoptada en relación con las limitaciones que la normativa **vigente establece para las personas de determinada edad en el acceso a este tipo de enseñanzas.**

La regulación vigente, al imponer restricciones de edad, plantea un debate sobre el principio de igualdad de oportunidades y el derecho de todas las personas a la educación a lo largo de la vida, conforme a lo establecido en la Constitución Española (artículos 9.2, 14 y 50 CE), así como en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, y en la Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio, complementaria del Código Penal (modificación del artículo 22 L.O.C.P.), que prohíben expresamente la discriminación por razón de edad.

En este sentido, resulta esencial revisar los criterios normativos para garantizar que las enseñanzas de régimen especial sean accesibles a toda la población, sin discriminación por edad y en coherencia con los principios de educación inclusiva recogidos en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, así como en la normativa autonómica andaluza sobre admisión y matriculación.

Así aconteció con una ciudadana que, habiéndose presentado en un Conservatorio Elemental de Música a la prueba de aptitud para la admisión en el primer curso de dichas enseñanzas, y pese a haber obtenido la máxima calificación (10), no accedió a ninguna plaza por ser la aspirante de mayor edad, superando los 60 años. Según relataba, las plazas se adjudicaron en primer lugar a los aspirantes de entre 8 y 12 años -grupo prioritario según el artículo 9 de la Orden de 13 de marzo de 2013-, y las vacantes restantes se asignaron exclusivamente en función de la edad, sin atender a las calificaciones obtenidas. Así, dos aspirantes de entre 13 y 40 años, con notas inferiores, fueron admitidos en detrimento suyo.

Solicitada información a la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa, esta informó que el Decreto 17/2009, de 20 de enero, en su artículo 13, fija como requisito para acceder al primer curso de las enseñanzas básicas tener, al menos, ocho años o cumplirlos en el año natural correspondiente, y superar una prueba de aptitud en la que se valorarán prioritariamente las facultades del aspirante. También prevé el acceso a cursos superiores mediante prueba que acredite los conocimientos necesarios. Asimismo, la Orden de 7 de julio de 2009 regula las pruebas de aptitud y acceso, diferenciando criterios y contenidos según el curso al que se pretende acceder.

El centro directivo concluía que las Enseñanzas Elementales Básicas de Música están diseñadas preferentemente para el alumnado joven que inicia su formación musical paralelamente a la educación primaria, aunque la norma no impide el acceso de personas de mayor edad. Añadía que, aunque el criterio de adjudicación por edad se aplica únicamente al primer curso, este se entendería extensible -por la expresión «y así sucesivamente» contenida en el artículo 9 de la Orden de 2013- a cualquier rango de edad, con el fin de preservar la prevalencia del alumnado menor de edad entre 13 y 17 años.

En nuestro criterio, no puede aceptarse que el espíritu de la norma señalada sea extender esta preferencia por edad a cualquier rango sin límite alguno, pues de haber sido esa la intención, no habría sido necesario acotar el grupo prioritario exclusivo de 8 a 12 años. Si la intención fuera primar siempre a los aspirantes más jóvenes, bastaría con enunciarlo sin precisar grupo etario concreto.

Esta interpretación se alinea, además, con el artículo 7.1 de la Orden de 13 de marzo de 2013, que permite el acceso desde los 8 años en adelante, sin fijar límite máximo, estableciendo que en la prueba se valorarán prioritariamente las facultades del aspirante. La norma fija, por

tanto, una edad mínima para la madurez formativa, pero no excluye ni limita el acceso por exceso de edad, ni autoriza que los aspirantes mayores de 12 años se ordenen por edad en lugar de por calificación. La consecuencia es clara: fuera del grupo prioritario de 8 a 12 años, el criterio único de ordenación debe ser la nota obtenida.

Extender indefinidamente la prevalencia de la menor edad produce efectos indeseables, contrarios a la lógica académica y desprovistos de justificación pedagógica, situándonos ante lo que podría constituir una discriminación por razón de edad.

Todo ello evidencia que estas personas de mayor edad no cuentan con las mismas oportunidades reales de acceso que las más jóvenes, generándose una desigualdad contraria al mandato internacional y nacional en materia de igualdad y no discriminación.

Recordemos que la Resolución A/HRC/RES/48/3 del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas insiste en la prohibición de cualquier forma de discriminación por edad y en la necesidad de eliminar el edadismo en el acceso a actividades educativas y culturales.
En el ámbito interno, la Ley 15/2022, de igualdad de trato y no discriminación, prohíbe expresamente la discriminación por razón de edad y exige que cualquier diferenciación sea objetiva, razonable y proporcionada. La doctrina constitucional —como señalan la STC 112/2017 y la STC 36/2011— exige, además, que las diferencias de trato superen un juicio de proporcionalidad estricta.

Por tanto, la aplicación expansiva del criterio de edad más allá del rango 8–12, sin respaldo legal ni justificación razonable, no respeta ningún estándar de proporcionalidad y genera efectos desproporcionados y arbitrarios. Esto resulta especialmente evidente en el caso que exponemos, cuya interesada, pese a haber obtenido la nota máxima, vio condicionada su posibilidad de acceso exclusivamente por razón de edad.

De este modo, formulamos una **Sugerencia** a la Administración educativa para que modifique la interpretación de la Orden de 13 de marzo de 2013, de modo que a los aspirantes con edad superior al grupo prioritario, es decir, a los aspirantes mayores de 12 años, se les aplique como único criterio de admisión el de la calificación obtenida en la prueba de aptitud.

Esta sugerencia ha sido aceptada (*queja 25/6603*).

En cuanto al **acceso de colectivos merecedores de especial protección a las enseñanzas de régimen especial,** traemos a colación la situación de una adolescente, afectada por una discapacidad del 66%, que deseaba iniciar estudios en una escuela de arte en el curso 2025-2026, pero había sido informada de que no existía cupo de plazas reservadas para personas con discapacidad. Señalaba, además, que conocía que esta Defensoría, en el año 2023, había formulado una resolución solicitando a la administración competente que solventara esta situación. Sin embargo, en 2025 las Escuelas de Arte de Andalucía seguían sin reservar plazas para personas con discapacidad ni adaptar la normativa aplicable en los procesos de admisión.

La Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa respondió que, aunque en Andalucía no existía una regulación específica que contemplara dicha reserva en el proceso de admisión a los ciclos formativos de Artes Plásticas y Diseño, en aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional primera del Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño -que

obliga a las Administraciones educativas a garantizar el cumplimiento de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad-, se había acordado una reserva de plazas destinada al alumnado con una discapacidad reconocida igual o superior al 33% que participara en los procedimientos de acceso y admisión a dichas enseñanzas durante el curso 2025/2026 (*queja 25/3841*).

## 2.1.2.2. Enseñanza Universitaria

**La importancia de las enseñanzas universitarias trasciende el mero acceso a un título académico: constituye el eje sobre el que se construyen proyectos vitales y profesionales de miles de jóvenes y sus familias.** Por ello, cualquier dificultad en los procesos de matrícula o en la organización de la vida universitaria, como la vivida en el proceso de matriculación minoritaria de 2025 con el incidente que generó un notable debate en redes sociales, pone de relieve la necesidad de reforzar la confianza en las instituciones educativas.

Efectivamente durante 2025 hemos recibido numerosas quejas motivadas por un incidente puntual, ya corregido, que generó una amplia polémica en redes sociales y tuvo un lógico impacto entre las personas afectadas. El relato compartido en dichas quejas resultaba plenamente comprensible, dadas las dificultades para asegurar el destino final de las matrículas y las gestiones que alumnado y familias debían realizar para organizar la vida universitaria de los jóvenes que iniciaban sus estudios.

Aunque no se emitió un pronunciamiento formal en modo de resolución del Defensor del Pueblo Andaluz, las circunstancias vividas al inicio del curso académico 2024-2025 aconsejaban **reforzar los sistemas de admisión a los estudios de Grado.** Ello se justifica por la consolidación del concepto de Distrito Único Universitario, las modificaciones previstas para la futura PEVAU, el incremento y especialización de la oferta académica y la necesidad de posicionar a la universidad pública andaluza en un contexto competitivo frente a otras instituciones de enseñanza superior.

En la matriculación masiva del curso 2025-2026 no se han reproducido los incidentes señalados en el curso académico anterior. No obstante, consideramos oportuno desplegar un análisis de las capacidades de los servicios de la Dirección General de Coordinación Universitaria y de la Comisión Técnica del Distrito Único Andaluz, con el fin de garantizar los medios y recursos necesarios que permitan avanzar en la solvencia y mejora de los procesos de admisión en próximos cursos.

Las quejas recibidas en el ámbito universitario han sido variadas y pueden agruparse en dos bloques principales:

**a) Gestión administrativa universitaria,** solicitud de devolución de los importes de la PEVAU, resuelta tras n uestra intervención (*queja 25/10924*, cuestiones relativas a la dirección de trabajos de doctorado y tesis en la Universidad de Sevilla (*queja 25/7997*).

**b) Servicios de gestión informatizados y en línea,** problemas informáticos que impedían acreditar el Grado de Enfermería en la Universidad de Sevilla. El fallo fue rápidamente corregido, aunque generó comprensible preocupación en las solicitantes durante sus gestiones de contra-

tación (queja 25/6053 y otras ocho), concesión de plaza de aparcamiento para discapacitados a una alumna de la Universidad de Granada (*queja 25/9684*), y apoyo en lenguaje de signos para una alumna de la Universidad de Córdoba (***queja 25/8612***).
En otros supuestos, las quejas plantean mayores dificultades al referirse a **evaluaciones o valoraciones académicas del alumnado.** Estas cuestiones implican un ejercicio crítico que no corresponde a esta Institución, pues requieren criterios técnicos y especializados propios de los profesionales universitarios. Son ellos quienes elaboran perfiles y exigencias académicas conforme a los programas curriculares de cada universidad y facultad. En consecuencia, la concesión de calificaciones no puede ser corregida ni alterada por este Comisionado del Parlamento (queja 25/10055).

Un ejemplo ilustrativo lo constituye la queja relativa a la denegación de un Grado de Arquitectura por no superar la última asignatura pendiente (Fundamentos Matemáticos II). Tras estudiar el informe, concluimos que no existía actuación irregular por parte de las autoridades académicas, quienes explicaron la obligación normativa de superar todos los créditos que componen el mencionado Grado. Aunque compartimos las dificultades expresadas por el alumno al considerar dicha asignatura una "barrera insalvable", y entendemos sus expectativas laborales, ello no puede soslayar la exigencia de completar la totalidad de las asignaturas para obtener el título (queja 25/6565).

## 2.1.2.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2025 en materia de Educación han sido las siguientes:

- *Queja 25/2154* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación en Innovación en Sevilla, relativa a la atención a un alumno con patologías graves en un CEIP de la provincia de Sevilla.
- *Queja 25/02155* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la atención a un alumno con patologías graves en un CEIP ubicado en la provincia de Sevilla.
- *Queja 25/2871* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Huelva, relativa a la escolarización de un alumno de perfil TEA oriundo de Nerva en un CEIP de Ayamonte (Huelva).
- *Queja 25/3316* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la accesibilidad y apoyo de PTIS en un IES de Bailen (Jaén).
- *Queja 25/5684* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Málaga, relativa a la demanda de un nuevo IES con importantes retrasos y carencias de transporte escolar en Rincón de la Victoria (Málaga).
- *Queja 25/5685* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la falta de recursos específicos para el alumnado autista en Alcalá la Real (Jaén).
- *Queja 25/5686* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Granada y ente el Ayuntamiento de

Maracena (Granada), relativa a los proyectos para un CEIP de Maracena tras tener que ser apuntalado en varias zonas.

- *Queja 25/8175* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la atención para un alumno con discapacidad auditiva sin apoyos en un colegio de Marchena (Sevilla).
- *Queja 25/10719* ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, Infancia y Adolescencia relativa al fallecimiento o de una menor presunta víctima de acoso escolar.
- *Queja 25/11288* ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de los programas de climatización de los centros educativos previstos por la legislación.
- *Queja: 25/12562* ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén y Ayuntamiento de Jaén, relativa al control de las reformas anunciadas para el Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) 'Navas de Tolosa' de Jaén.

# 2.1.3. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

## 2.1.3.1. Introducción

La presentación ante el Parlamento de un informe específico de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia recomienda que este apartado de la memoria del Defensor del Pueblo Andaluz se estructure en dos secciones diferenciadas.

**a) Primera sección:** se abordará uno de los principales retos que enfrenta este sector especialmente vulnerable de la población: **el acceso a una vivienda digna.**

**b) Segunda sección:** se incluirá un **resumen de las principales quejas tramitadas,** referidas fundamentalmente a la infancia en situación de riesgo, al Sistema de Protección de la Infancia y Adolescencia y al Sistema de Justicia Juvenil.

Asimismo, las actuaciones desarrolladas por la Institución en defensa de otros derechos —como el derecho al honor, a la privacidad, a la intimidad y a la protección de los datos personales (con especial atención al uso de internet y redes sociales en dispositivos de telefonía móvil), así como los derechos vinculados a la cultura, el deporte y el ocio— serán recogidas en el informe de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia.

- **Acceso a una vivienda digna**

Esta Institución, en su calidad de Defensoría de la Infancia y Adolescencia, ha sido testigo de los importantes **desafíos** a los que se ha tenido que enfrentar este sector vulnerable de la población a lo largo del año 2025. Uno de los principales retos está íntimamente ligado a la **vivienda y al empleo de las familias**. La falta de estabilidad laboral y el encarecimiento del acceso a un hogar digno generan un entorno de incertidumbre que impacta directamente en el bienestar de los más jóvenes.

**Andalucía** es la comunidad con más población infantil —más de un millón y medio de niños y niñas, el 19% del total de España— y, al mismo tiempo, arrastra tasas de pobreza muy elevadas. Según los últimos datos (2024) la tasa AROPE asciende al 36% para el conjunto de la población andaluza y al 40,5% para la población infantil. Esto significa que, en estos momentos, nuestra región cuenta con cientos de miles de niños, niñas y adolescentes (unos 600.000) que viven en hogares con grandes dificultades para acceder a una vivienda digna y con empleo inestable, precario o, en el peor de los casos, inexistente.

**La necesidad de vivienda en Andalucía es una realidad constatada:** familias vulnerables con niños a cargo se enfrentan a desahucios, precariedad habitacional y obstáculos para afrontar el coste del alquiler. Se están reportando casos de propietarios que se niegan a alquilar casas a familias con hijos para no dilatar posteriores desahucios. Muchas familias ven imposible acceder a un techo seguro donde criar a sus hijos e hijas.

Pero, además, una vivienda digna no es solo un techo: **es un entorno seguro,estable,saludable y adecuado para el desarrollo infantil.**

**Una vivienda no digna puede llegar a comprometer derechos,** derecho a la salud: viviendas insalubres o con humedad afectan al desarrollo físico y aumentan enfermedades respiratorias; derecho a la educación: la inestabilidad residencial dificulta la continuidad escolar y el rendimiento académico; derecho al juego y al ocio: espacios reducidos o inseguros limitan el desarrollo emocional y social.

Por otro lado, **los trabajos precarios, inestables o el desempleo de los progenitores también pueden llegar a vulnerar los derechos de la infancia** al limitar el acceso a vivienda, alimentación, salud, educación y protección. Estos tipos de trabajos sostienen un círculo de pobreza infantil que puede transmitirse de generación en generación si no lo abordamos con decisión. **La pobreza infantil no es solo una cifra: es una herida social.**

Ante esta situación, **la Defensoría ha reclamado políticas públicas que den respuesta a estas necesidades.** Se necesitan instituciones eficientes y justas que actúen con concordia y eficacia frente a la pobreza infantil. También hemos tenido la oportunidad de reclamar medidas concretas y evaluables. Por ejemplo, prevención temprana de la pérdida de vivienda: detección a tiempo, mediación real y alternativas habitacionales cuando haya menores. O la existencia de un parque público de viviendas asequibles y suficientes, con prioridad para hogares con niños y niñas; y protección frente a desahucios y cortes de suministros en hogares con menores. Y ello sin olvidar la coordinación efectiva entre vivienda, servicios sociales, empleo, educación y salud, con itinerarios de apoyo psicosocial en casos complejos, especialmente en el caso de mujeres víctimas de violencia de género con hijos.

En este contexto, la Institución aboga por conseguir hogares dignos y trabajos estables que permitan a las familias cuidar y acompañar a sus hijos e hijas en su crianza con seguridad, salud y esperanza. Y para esta ardua labor no tenemos más remedio que poner a la infancia en el centro de las políticas de vivienda y empleo. Las políticas públicas de vivienda y empleo deben dejar de mirar a la infancia de reojo y comenzar a hacerlo de frente.

**La vivienda y el empleo no son solo políticas sociales: son políticas de infancia.**

## 2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Conforme a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 25 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, la Institución, en su condición de Defensoría de este colectivo, está obligada a presentar al Parlamento de Andalucía un informe sobre su gestión. En este marco, se considera oportuno que —tal y como se ha señalado— esta sección correspondiente de la memoria del Defensor del Pueblo Andaluz incorpore un resumen de las principales quejas tramitadas durante el ejercicio 2025, con especial atención a aquellas vinculadas a la infancia en situación de riesgo, al Sistema de Protección de la Infancia y Adolescencia y al Sistema de Justicia Juvenil.

## 2.1.3.2.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN SITUACIÓN DE RIESGO

**La efectividad de los derechos reconocidos a las personas menores de edad implica la necesidad de que las Administraciones realicen actuaciones encaminadas a detectar situaciones de riesgo e intervenciones en el propio medio familiar y social en que se desenvuelven a fin de evitar situaciones de maltrato y de desprotección**, al tiempo que se proporciona asistencia a la familia con la finalidad de paliar y en la medida de los posible solventar tales carencias.

Según el reparto de competencias que efectúa la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, corresponde a **las Administraciones Locales** de Andalucía la competencia para el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, así como para la detección de menores en situación de desprotección y la intervención en los casos que requieran actuaciones en el propio medio. Igualmente, son competentes para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en las situaciones de riesgo.

Las quejas que esta Defensoría recibe en esta materia suelen contener **denuncias de la situación de riesgo de alguna persona menor de edad, bien por no recibir suficiente ayuda social por parte de las Administraciones bien por dejación o deficiente cuidado por las personas adultas responsables de ello.** En tales expedientes nuestra actuación va encaminada, prioritariamente, a la defensa de los derechos de niños y niñas, recabando la intervención de las Administraciones competentes en cada uno de los casos.

**Las circunstancias que provocan tales situaciones de riesgo son muy variadas,** lo cual no resulta impedimento para que podamos destacar la casuística que con más frecuencia suele repetirse, para lo cual aportamos ejemplos concretos de expedientes de queja tramitados a lo largo del año.

### 2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de convivencia entre progenitores

Las desavenencias en la relación de pareja inciden de forma muy negativa en los hijos, afectando su bienestar emocional, psicológico y conductual, generando inseguridad, ansiedad, problemas de aprendizaje y dificultades sociales, ya que los niños **perciben la tensión que generan las disputas y aprenden patrones de relación conflictivos, sintiéndose a veces culpables o en peligro.**

Dicha conflictividad familiar suele traducirse en quejas ante nuestra Defensoría alusivas al otro progenitor, padre o madre, censurando su conducta por no atender convenientemente las necesidades de los hijos o hijas comunes, por la educación y formación que se les proporciona, por dificultar la relación con ellos de su familia, e incluso alertando de una conducta que consideran maltratadora.

Citamos un supuesto. El interesado denunciaba que su hijo, de 12 años, estaba en grave riesgo conviviendo con la madre. Nos decía que los servicios sociales comunitarios habían intervenido en el caso acreditando indicadores de riesgo tales como la toxicomanía de la madre; carencias en los cuidados básicos del menor; y conflictos de la madre con su actual pareja, que además tenía vigente una orden de alejamiento por violencia de género. Se quejaba porque a pesar de tener constancia de esta situación los servicios sociales municipales no actuaban de forma decidida para solventar la situación y evitar la mencionada situación de riesgo.

Solicitamos información al Ayuntamiento correspondiente, que nos respondió señalando que tras aplicar el instrumento técnico "Valórame" quedaron acreditados indicadores de riesgo, pero que estos no alcanzaban la gravedad reflejada en el escrito de queja y que fueron calificados como de nivel moderado, por lo que se consideró que la situación de riesgo del menor era susceptible de intervención en el propio medio familiar y social y se acordó la derivación del caso al Equipo de tratamiento familiar. Proseguía el informe señalando que se había producido una falta de acuerdo entre ambos progenitores respecto de esta derivación, lo cual había impedido dar continuidad a dicho servicio ya que para su intervención se requiere el consentimiento de ambos progenitores.

A esta información el padre formuló alegaciones reiterando los argumentos relativos a un trato sesgado en su contra por parte de los servicios sociales municipales, lo cual achacó a un trato de favor a la progenitora por su condición de mujer. Y en lo fundamental hizo patente su rotunda discrepancia con las conclusiones obtenidas por los servicios sociales tras aplicar el instrumento técnico "Valórame", en especial por la consideración de que la situación de riesgo de su hijo fuese valorada como moderada.

Una vez analizado el caso comunicamos al interesado que el contenido de su reclamación había quedado centrado en una controversia técnica, con efectos jurídicos, referente a la interpretación que efectuaron los profesionales intervinientes –profesionales de la psicología y del trabajo social- respecto del significado y alcance de los indicadores de riesgo detectados, todo ello tras aplicar el instrumento técnico "Valórame". Y así, aún respetando su opinión no encontramos elementos que nos hicieran dudar de la praxis técnica empleada por estos profesionales, por lo que recordamos al interesado que la competencia revisora de las decisiones de la Administración en el ámbito del derecho de familia la ostenta la jurisdicción civil, y le indicamos la posibilidad de que, si así lo estimaba conveniente, pudiera presentar una demanda judicial para que fuese modificado el régimen de guarda y custodia del menor, e incluso, si así lo estimaba conveniente, para que el juzgado acordase medidas cautelares en protección del menor (queja 25/0139).

## 2.1.3.2.1.2. Situaciones de violencia de género

**Las situaciones de violencia en el contexto familiar, y más específicamente los supuestos de violencia de género, tienen perniciosos efectos en los hijos e hijas, con repercusiones en su salud** (problemas alimentarios, falta de sueño, encopresis, retraso en el desarrollo de habilidades motoras, etc.); desarrollando también problemas emocionales, comprometiendo su desarrollo cognitivo y dando lugar en ocasiones a problemas de comportamiento.

Aún así, no todos los niños y niñas inmersos en situaciones de violencia familiar llegan a desarrollar estos síntomas, pero resulta evidente que **su mayor o menor afectación se verá condicionada por el modo en que maneje esta situación en el seno de la familia, así como también por la asistencia especializada que reciban** de las Administraciones con la finalidad de minimizar los perniciosos efectos.
En este ámbito destacamos **los lamentables hechos -conocidos por los medios de comunicación -que conllevaron el asesinato de dos menores de edad a manos de su padre.** Las crónicas periodísticas incidían en el hecho de que la madre había denunciado al padre por el maltrato que venía sufriendo, habiéndose activado los mecanismos previstos en la legislación para proteger tanto a ella como a sus dos hijas. Es por ello que el juzgado que instruía el caso había ordenado al acusado una medida de alejamiento de la víctima, residente hasta esos momentos en un municipio de Almería, con la obligación de portar una pulsera de seguimiento y la prohibición de todo contacto con sus hijas, cuya guarda y custodia se asignaba también de modo provisional a la madre.

La mujer y sus dos hijas ingresaron en el centro de emergencias para víctimas de violencia de género de Almería, del cual fueron trasladadas a una casa de acogida en Granada donde recibieron atención psicológica, jurídica y social dentro de un plan personalizado de atención.

Estando en vigor las mencionadas medidas cautelares, adoptadas en el curso del citado procedimiento penal, se venía tramitando de forma paralela el procedimiento judicial civil en el que se decidiría el régimen de guarda y custodia sobre las hijas, así como la relación de estas con el progenitor no custodio y resto de familiares. En el curso de este procedimiento civil, previo acuerdo entre padre y madre, el juzgado acordó un régimen de visitas a favor del padre con la cautela de que las visitas se efectuaran en un Punto de encuentro familiar de forma supervisada. Después, a petición de la madre, este régimen de visitas fue modificado para eliminar la intermediación del Punto de encuentro familiar, coincidiendo además esta decisión con el abandono de la madre junto con sus dos hijas de la casa de acogida en la que se encontraban para regresar a su domicilio.

Y en este contexto, estando muy próxima la fecha del juicio penal, es cuando se produjo el fatídico suceso: ambas menores estaban al cuidado del padre, absolutamente a su merced y desprotegidas, que atentó contra su vida para causar de este modo el mayor daño a la madre, suicidándose también él a continuación.

Los hechos descritos causaron una fuerte repulsa e indignación en la ciudadanía, tanto por la conducta del parricida como por las medidas que en un contexto de violencia de género debían proteger a las menores, víctimas absolutamente inocentes.

Lo acontecido en este caso motivó que esta Defensoría, entre otras actuaciones, incoase un expediente de queja con la finalidad de recabar información sobre las condiciones en que se venía ejerciendo el derecho de visitas a las menores así como los medios dispuestos por las Administraciones Públicas competentes para esta finalidad. También sobre la atención prestada a madre e hijas por su condición de víctimas de violencia machista.

Solicitamos informe a la Delegación Territorial de la Consejería de Justicia, en relación con la intervención del Punto de encuentro familiar y del Servicio de atención a las víctimas. También solicitamos la colaboración de la Fiscalía Provincial de Almería para que nos fuera remitido un

informe aportando su valoración sobre lo acontecido en el presente caso, en especial sobre posibles propuestas de mejoras de la legislación vigente o de los protocolos de intervención en casos de violencia de género cuando existieran en el entorno familiar personas menores de edad necesitadas de protección.

De la información aportada por la Administración Autonómica y por la Fiscalía colegimos que las Administraciones implicadas actuaron correctamente, ejerciendo sus competencias conforme a las previsiones normativas, lo cual no impidió que nos cuestionáramos si se pudo hacer algo más ante el desafortunado desenlace de los acontecimientos con un luctuoso resultado final.

En cuanto a la Administración Autonómica resaltamos que el Punto de encuentro familiar (PEF) vino a cumplir de forma escrupulosa la derivación y encargo realizado por el Juzgado, ejerciendo su labor de intermediación para que se pudiera cumplir el régimen de visitas con las garantías establecidas y remitiendo los correspondientes informes sobre la evolución de las visitas al Juzgado.

Por su parte, el Servicio de ayuda a las víctimas (SAVA) ofreció información y orientación asistiendo a la madre, y por ende a las hijas, en los ámbitos jurídico, psicológico y social, procurando también su acceso a las ayudas establecidas en la normativa.

Centrándonos ahora en los procedimientos judiciales reseñamos que la Fiscalía efectuó una valoración del caso, tanto en el procedimiento penal como en el civil, de familia, congruente con los elementos de riesgo detectados, motivo por el que en primer lugar solicitó cautelarmente que se asignase a la madre la guarda y custodia en exclusiva de las hijas y que se restringiera de modo absoluto todo contacto del padre con las menores. Avanzando los trámites de ambos procedimientos, civil y penal, la fiscalía solicitó que se aportaran informes tanto de la Unidad Integral de Valoración de Víctimas de Violencia de Género, como también a los Servicios Sociales Comunitarios.

A la postre las decisiones adoptadas por el juzgado en ejercicio de su labor jurisdiccional fueron menos restrictivas que las solicitadas en origen por la Fiscalía, aunque acordando cautelas en cuanto a la supervisión de los contactos del padre con las hijas (visitas supervisadas en PEF) que con paso del tiempo y las peticiones realizadas por la madre se fueron reduciendo.

En este contexto, la primera cuestión sobre la que habría que incidir es sobre la **valoración realizada de la situación de riesgo** en que se encontraban madre e hijas y las consecuentes decisiones adoptadas al respecto, pues si bien en origen la Fiscalía propuso medidas restrictivas para el padre de todo contacto con sus víctimas, madre e hijas, la evolución de los acontecimientos posibilitó que se relajaran estas medidas, y todo ello con fundamento en un aparente acuerdo entre madre y padre, sin que a nuestro juicio se hubieran ponderado de forma adecuada factores que necesariamente habrían de tener incidencia en la libertad de decisión de la madre para llegar a tales acuerdos.

Y es que precisamente la condición de persona migrante, sin redes de apoyo familiar o social, hacían que la madre quedase en una situación social y económica muy precaria, absolutamente dependiente de su agresor, y estas circunstancias, perfectamente acreditadas, creemos que deberían haber hecho dudar sobre el contexto en que la madre venía aceptando acuerdos con el padre agresor, que además estaba incurso en un procedimiento penal por violencia de género.

Otro aspecto que mereció nuestra atención, directamente relacionado con la situación de vulnerabilidad y riesgo social de madre e hijas, fue el **establecimiento de un régimen de visitas para cuyo cumplimiento serían necesarios desplazamientos desde la localidad de residencia de la madre y sus hijas hasta el lugar en que se encuentran ubicadas las dependencias del PEF** en Almería capital. En el contexto socio económico en que se encontraba la madre difícilmente podía cumplir con esa exigencia, lo cual la situaba como incumplidora ante el padre y la obligaba a buscar una solución con la que satisfacer el mandato judicial, resultando previsible que esta presión pudiera incidir en las decisiones que fue adoptando para aceptar acuerdos que implicaban rebajas en las cautelas propias, como víctima de violencia de género, y las relativas a la relación entre padre e hijas.

En cuanto al seguimiento de la evolución del caso por tratarse de medidas cautelares sujetas a la decisión final que se habría de producir en los procedimientos judiciales, tanto civil como penal, en esos momentos en trámite, **tampoco debía existir disenso en que este seguimiento fue mejorable,** ya que no aportó datos concluyentes que hicieran variar el alcance e intensidad de las medidas cautelares acordadas por el órgano judicial.

Es obvio que la secuencia de sucesos derivados de las medidas acordadas en protección de las víctimas, madre e hijas, no fueron detectados a tiempo ni quedaron plasmados en informes, suficientemente documentados, que pudieron dar lugar a que se adoptaran, de forma ágil, decisiones relevantes.

Desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia **echamos en falta medidas que protegieran a las menores de la situación de riesgo en que se encontraban, medidas que se sumarían a las que se hubieran de acordar en protección de la madre como víctima de violencia de género, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 12,3 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor,** de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que prevé que «... cuando los menores se encuentren bajo la patria potestad, tutela, guarda o acogimiento de una víctima de violencia de género o doméstica, las actuaciones de los poderes públicos estarán encaminadas a garantizar el apoyo necesario para procurar la permanencia de los menores, con independencia de su edad, con aquella, así como su protección, atención especializada y recuperación …».

En relación con la posibilidad de acordar específicas medidas de protección sobre las menores se ha de tener presente que en un contexto de intervención judicial, por estar en trámite un asunto con relevancia jurídica penal o relativo a un litigio civil de derecho de familia, la actuación de la Administración (Ente Público de Protección de Menores o Servicios Sociales Municipales) está siempre supeditada al cumplimiento de las decisiones que haya adoptado o esté pendiente de adoptar el juzgado que viniera conociendo del caso, puesto que es al órgano judicial al que compete, además de adoptar la decisión que corresponda sobre el fondo del asunto, acordar medidas cautelares o provisionales que protejan los derechos e intereses en juego, y todo ello conforme a su libertad de criterio y en el marco establecido por la Ley.

Y creemos que en este momento crítico cobra especial relevancia la información de que dispone el juzgado para adoptar sus decisiones, la cual ha de estar actualizada y ser objetiva, documentada, clara y concisa. Si a la vista de dicha información el juzgado llega al convencimiento de que una persona menor de edad se encuentra en situación de grave riesgo habría de actuar en congruencia con lo establecido en la legislación adoptando medidas cautelares en su protección congruentes con el riesgo descrito.

Cobra especial relevancia, por tanto, la información que sobre la evolución de las circunstancias de la familia fuera recibiendo el juzgado tanto del Punto de encuentro familiar, del servicio de atención a las víctimas, de la unidad de valoración integral sobre violencia de género, de los servicios sociales municipales o policía, para ir amoldando sus decisiones a la realidad de su situación, teniendo presente que la legislación prevé (artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor) que «todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan … y que en la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir».

Compartimos con el Ministerio Fiscal su reflexión en cuanto a la necesidad de **una adecuada coordinación entre todos los organismos públicos e instituciones intervinientes, siendo necesaria dicha actuación coordinada en las distintas fases en que se podría desmenuzar la intervención administrativa,** empezando por la relativa a la planificación de las medidas de protección a las víctimas, el seguimiento de su evolución, la evaluación de los resultados y la adopción de decisiones congruentes con dicha evolución y resultados.

También compartimos su apreciación en cuanto a que más allá de modificaciones legislativas que vinieran a perfilar el marco regulatorio, el acento se debe poner en la **aplicación efectiva de la normativa existente**, para lo cual resulta esencial afinar un ajuste de los protocolos de actuación aplicables a los casos de violencia de género cuando existan víctimas añadidas menores de edad.

A este respecto reseñamos que la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, viene a establecer en su artículo 6 que «las distintas administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán colaborar entre sí, en los términos establecidos en el artículo 141 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, al objeto de lograr una actuación eficaz en los ámbitos de la prevención, detección precoz, protección y reparación frente a la violencia sobre los niños, niñas y adolescentes"; añadiendo en su artículo 9, apartado 4, que «las comunidades autónomas con competencias transferidas, promoverán la adopción de convenios con otras administraciones públicas y con las entidades del tercer sector, para la eficaz coordinación de la ayuda a las víctimas».

Resulta clarificador que el artículo 29 de la citada Ley Orgánica 8/2021 establezca que en las situaciones de violencia de género en el ámbito familiar las administraciones públicas deberán prestar especial atención a la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que conviven en entornos familiares marcados por la violencia de género, garantizando la detección de estos casos y su respuesta específica, que garantice la plena protección de sus derechos.

Especifica el apartado 2 de dicho artículo que las actuaciones de las administraciones públicas deben producirse de una forma integral, contemplando conjuntamente la recuperación de la persona menor de edad y de la madre, ambas víctimas de la violencia de género. Concretamente, se garantizará el apoyo necesario para que las niñas, niños y adolescentes, de cara a su protección, atención especializada y recuperación, permanezcan con la mujer, salvo si ello es contrario a su interés superior.

Para ello, los servicios sociales y de protección de la infancia y adolescencia asegurarán la detección y la respuesta específica a las situaciones de violencia de género; también asegurarán la derivación y la coordinación con los servicios de atención especializada a menores de edad víctimas de violencia de género. Asimismo, se seguirán las pautas de actuación establecidas en los protocolos que en materia de violencia de género tienen los diferentes organismos sanitarios, policiales, educativos, judiciales y de igualdad.

Se trata de un trabajo, el de amoldar los citados protocolos para contemplar situaciones en que existan víctimas añadidas menores de edad, que creemos debe liderar la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública que en estos momentos ostenta, conforme al Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería, la superior representación y coordinación de las relaciones con la Administración de Justicia, Consejo General del Poder Judicial, Ministerio Fiscal, Ministerio de Justicia, así como con cuantas instituciones y organismos participen o colaboren con la Administración de Justicia; con competencias en materia de violencia de género que guarden relación directa con la Administración de Justicia; y también las relativas a la atención a las víctimas de delitos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.

En este contexto, dirigimos a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública una **Sugerencia** para que, en coordinación y con la participación de las diferentes administraciones implicadas (Administración de Justicia, Fiscalía, administraciones locales y organismos dependientes de la Junta de Andalucía), se promueva la elaboración de un protocolo integral de intervención en casos de violencia de género para aquellos supuestos en que existieran víctimas añadidas menores de edad. Dicho protocolo debería incluir, además de las medidas de protección a la mujer, las correspondientes a los hijos o hijas afectados por dicha situación."

La mencionada Consejería se ha comprometido a estudiar la elaboración de dicho protocolo específico para la intervención en casos de violencia de género para aquellos supuestos en que existieran victimas añadidas menores de edad, en aras de establecer una mayor coordinación entre todos los organismos dependientes de la Junta de Andalucía que intervengan en estos procesos y así alcanzar una mayor protección a este colectivo especialmente vulnerable (*queja 24/2717*).

## 2.1.3.2.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores

**El problema de toxicomanía que afecta a una persona perturba a todo su entorno familiar, siendo los hijos o hijas los que más se ven afectados** cuando un padre o madre sufren una adicción, provocando en ellos negativos efectos en su estabilidad emocional, desarrollo psicológico e incluso en su interacción social.

Sobre esta realidad, traemos a colación nuestra intervención tras recibir en nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía un contacto telefónico denunciando la situación de riesgo en que pudiera encontrarse un menor. Según la persona denunciante el niño vivía a solas con su padre quien exponía al menor a entornos sociales inadecuados, consumiendo y vendiendo droga delante del niño, y actuando con impulsividad y agresividad hacia él.

Solicitamos la colaboración de los servicios sociales dependientes del municipio correspondiente, que tras su intervención nos informaron que, sin descartar que los indicadores de

riesgo denunciados pudieran ser ciertos, precisaban que en esos momentos el menor venía siendo atendido por su familia extensa, no ejerciendo ninguno de los progenitores funciones de protección y cuidado sobre el niño, siendo así que se había remitido el correspondiente informe sobre la situación en que se encontraba el menor al Servicio de Protección de Menores para que se adoptasen las medidas oportunas.

Para dar continuidad a nuestras actuaciones en el expediente solicitamos de la Entidad Pública de Protección de Menores en Cádiz la emisión de un informe relativo a las actuaciones realizadas en protección de los derechos y bienestar del aludido menor, que nos respondió señalando que tras recibir el informe remitido por los servicios sociales y evaluar su contenido, la Comisión Provincial de Medidas de Protección había acordado la declaración provisional de desamparo del menor, asumiendo su tutela y asignando provisionalmente a su abuela paterna su acogimiento familiar (queja 24/8505).

#### 2.1.3.2.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar

**La pobreza en la infancia provoca efectos muy negativos que se prolongan en el tiempo, afectando a la salud física y mental de las personas menores de edad, condicionando su bienestar, su formación académica y su maduración como personas**, limitando sus expectativas de mejora en su situación personal y social.

A esta Defensoría llegan situaciones de falta de cobertura en las necesidades básicas de personas menores de edad. Relatamos nuestra intervención tras recibir una denuncia relatando la situación de riesgo en que pudieran encontrarse dos hermanos, de aproximadamente 13 años de edad, residentes junto con sus progenitores en una localidad de la provincia de Córdoba: "casi no les dan de comer, están todo el día tirados en la calle, no hay nadie pendiente de ellos. Acompañan a la pareja de la madre a realizar hurtos, ya que al ser niños nadie sospecha de ellos".

Tras solicitar la colaboración del Instituto Provincial de Bienestar Social de Córdoba, nos fueron aportados dos informes relativos al caso; el primero exponía que para recabar información sobre dicha unidad de convivencia se realizaron entrevistas con la madre y se recabaron datos del centro educativo donde acuden los menores, obtenido como conclusión la inexistencia de indicadores de posible riesgo de los dos hermanos, menores de edad.

El segundo informe lo redactó el Equipo de Tratamiento Familiar (ETF) al que fue derivado el caso de esta familia en 2012, pero que en esos momentos no estaba interviniendo con ella. Aún así el ETF refería datos obtenidos de forma indirecta en el curso de su intervención con otros familiares y por contactos realizados de modo informal con la policía local, arrojando indicios que parecían corroborar las manifestaciones realizadas por la persona denunciante en cuanto que la progenitora pudiera estar influyendo de forma negativa en sus hijos para que realizaran pequeños hurtos.

Ante esta aparente contradicción, solicitamos de dicha Administración local que profundizase en la labor de investigación para descartar, si así fuera, los indicadores de riesgo a los que aludía el informe elaborado por el Equipo de Tratamiento Familiar, para lo cual consideramos que sería

indispensable una visita domiciliaria al hogar familiar y recabar testimonios del entorno social y familia extensa, entre otras actuaciones posibles, incluida la información que pudiera aportar la policía municipal.

Para dicha finalidad formulamos la Recomendación de que se ejecutaran sin demora las actuaciones necesarias para profundizar en la investigación de los hechos denunciados, recabando información precisa sobre la atención de las necesidades básicas de los menores, las pautas educativas que les proporcionan sus progenitores y la posible veracidad de las conductas delictivas a las que estarían siendo inducidos, actuando con diligencia para remediar los problemas que se pudieran detectar y recabando para ello, en aquellos supuestos en que fuera necesario, la colaboración de otras administraciones públicas.

En respuesta a nuestra Recomendación recibimos un informe en sentido favorable, señalando que dicha intervención sería realizada por el personal de los Servicios Sociales Comunitarios del municipio (***queja 24/7735***).

Muy singular fue la situación de vulnerabilidad que trasladó una asociación expresando su pesar por la atención social que dispensó el Ayuntamiento de Sevilla a un padre y su hijo, de 7 años de edad, solicitantes de protección jurídica internacional. El padre e hijo, carentes de recursos y solicitantes de protección jurídica internacional, se vieron obligados a pernoctar en la calle desde el día 26 de julio hasta el 2 de agosto, esto es, durante un período de 7 días, y todo ello a pesar de haber sido beneficiarios con anterioridad de asistencia social de emergencia poniendo a su disposición su alojamiento temporal en un hostal desde el día 19 de julio, fecha en que llegaron a la ciudad, hasta el día 26 de ese mismo mes en que se vieron obligados a abandonarlo.

Las dificultades que encontraron para que fuese tramitada su solicitud de protección jurídica internacional eran solo achacables a la falta de diligencia del servicio administrativo competente para ello, siendo así que tal como señala la asociación que nos presentó la queja el sistema de solicitud de citas está colapsado y obtener una puede llevar varios meses e incluso un año.

Sea como fuere, y a pesar de esta grave deficiencia en el funcionamiento de dicho servicio público, Oficina de Asilo y Refugio, dependiente del Ministerio del Interior, cuya supervisión excede las competencias de este Comisionado del Parlamento de Andalucía, lo que nos ocupó al dar trámite a la queja era la situación de necesidad y especial vulnerabilidad en que se encontraron padre e hijo, quienes dejaron de percibir asistencia social para atender la situación crítica en que se encontraban a pesar de ser merecedores de ella.

La situación de extrema vulnerabilidad de padre e hijo era consecuencia de que no dispusieran de red social ni familiar de apoyo, que no dispusieran de techo donde alojarse y que carecieran de recursos económicos con que costear sus necesidades básicas. Y a este respecto se ha traer a colación lo establecido en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, que reconoce la titularidad del derecho a recibir servicios sociales a las personas menores de edad extranjeras que se encuentren en Andalucía y a toda persona que se encuentre en la Comunidad Autónoma de Andalucía en una situación de urgencia personal, familiar o social.

A tales efectos el artículo 35 de dicha Ley 9/2016, establece que se considerará urgencia social

a aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual que requiera de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y de desprotección en una persona o, en su caso, una unidad de convivencia.

Por su parte, y con referencia expresa al menor de edad, hemos de acudir a lo establecido en la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía que en su artículo 23.2 asigna a las Entidades Locales competencias para la prevención, detección, valoración e intervención en situaciones de riesgo que afecten a menores de edad.

El artículo 51.4 de esta misma Ley 4/2021 establece que las administraciones públicas de Andalucía proporcionarán a los niños, niñas y adolescentes una atención social integral y deberán adoptar las medidas de coordinación necesarias para ello. Con finalidad preventiva el artículo 68 de esta Ley prevé que se identifiquen situaciones de vulnerabilidad en las que existan dificultades personales, familiares o sociales, y se desarrollen las actuaciones necesarias para evitar la aparición de daños en el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes, en especial de aquellas situaciones en las que «las niñas, niños y adolescentes no tengan cubiertas adecuadamente sus necesidades básicas, desarrollando un proyecto de intervención familiar».

Y especifica el artículo 76.3 que se promoverán acciones y crearán instrumentos para la identificación y atención de aquellas situaciones que afecten a la cobertura de necesidades vitales básicas de alimentación, vivienda, pobreza energética, o cualquier otra de índole material que puedan incidir negativamente en el bienestar de las niñas, niños y adolescentes, así como de aquellas otras situaciones de riesgo psicológico y social que puedan comprometer su desarrollo, particularmente en sus primeros años de vida.

Con estos antecedentes hemos dirigido al Ayuntamiento una **Recomendación**, que ha sido favorablemente asumida, para que se elabore un protocolo que indique las actuaciones congruentes con la situación de vulnerabilidad en que se encuentren personas solicitantes de asilo o protección jurídica internacional en tanto se resuelve su solicitud por la Administración pública competente. Dicho protocolo deberá contemplar medidas que eviten que personas carentes de apoyo familiar o social, sin medios económicos y sin vivienda hayan de pernoctar en la calle en espera de la resolución de su solicitud de asilo o protección jurídica internacional (*queja 24/8823*).

## 2.1.3.2.1.5. Absentismo escolar.

El absentismo escolar se define como la falta de asistencia regular y continuada a clase de una persona en edad de escolarización obligatoria, sin justificación, ya sea por voluntad propia o por decisión o conducta negligente de la familia.

***La prevención e intervención ante casos de absentismo escolar ha de producirse de forma coordinada entre las distintas Administraciones Públicas competentes para garantizar el derecho a la educación y prevenir la exclusión social.***

Nuestra Defensoría recibe quejas alusivas a absentismo escolar en las que recabamos información sobre su intervención a las Administraciones competentes, que suelen relatar la complejidad de su intervención en estos casos, que en pocas ocasiones llegan a acreditar una conducta absentista regular y continuada, y cuando se da normalmente obedece a una situación familiar disfuncional (queja 25/3383 y 25/10818).

## 2.1.3.2.1.6. Carencias de personal en los servicios sociales del municipio

Destacamos una investigación de oficio que evidenció una sobrecarga laboral y déficit de personal en los equipos de menores de Sevilla, lo que llevó a recomendar un estudio específico para reforzar recursos y garantizar una atención adecuada a los niños, niñas y adolescentes en riesgo.

Ciertamente, tras detectar, a través de un informe de prevención de riesgos laborales, que la carga de trabajo de los equipos de menores de los servicios sociales comunitarios de Sevilla era "intolerable". El documento cuestionaba la dotación de personal, señalando que la falta de efectivos no solo afectaba a las condiciones laborales, sino también a la calidad del servicio prestado en la atención de situaciones de riesgo de menores.

Se solicitó al Ayuntamiento información sobre la composición de los equipos, la relación entre personal y población atendida, y las medidas previstas para corregir posibles deficiencias. En su respuesta, el consistorio detalló trabajos de actualización de manuales técnicos, elaboración de procedimientos administrativos para declarar situaciones de riesgo y formación continua del personal. Asimismo, informó de la existencia de equipos básicos de intervención en cada centro y de siete equipos de tratamiento familiar distribuidos por la ciudad, ajustados a los mínimos legales establecidos por el Decreto 100/2022.

No obstante, esta Defensoría recordó que la normativa permite reforzar estos equipos en función de las necesidades detectadas, y se insistió en la importancia de contar con datos objetivos sobre la población atendida y el grado de cumplimiento de las funciones asignadas. Ante la falta de información concreta en los informes remitidos, demandamos un nuevo documento al ayuntamiento para que aportara datos de evaluación, pero aquel se limitó a reseñar cambios organizativos y mostró confianza en que las reformas mejorarían el servicio.

Pocos meses después, la prensa local recogió una denuncia sindical que alertaba de la existencia de 55 vacantes sin cubrir en los servicios sociales municipales, lo que afectaba gravemente a la atención de la población más vulnerable.

En consecuencia, **Recomendamos** al Ayuntamiento de Sevilla elaborar un estudio de adecuación de los recursos de personal disponibles para la protección de menores, con el fin de implementar medidas que aseguren una atención de calidad, conforme a los principios de eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios públicos. Propuestas que han sido aceptadas por la corporación municipal (*queja 24/3761*).

## 2.1.3.2.2. INTERVENCIÓN DEL ENTE PÚBLICO DE PROTECCIÓN DE MENORES

El artículo 172 del Código Civil encomienda a la **Entidad Pública competente en el respectivo territorio la protección de los menores en los que constate su situación de desamparo a través de las medidas de protección necesarias,** lo cual viene a refrendar el artículo 94 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, al señalar que la Administración de la Junta de Andalucía asume la tutela de todas aquellas niñas, niños y adolescentes que se encuentren en situación de desamparo.

### 2.1.3.2.2.1. Medidas de protección

En este ámbito destacan las **quejas de madres y padres de menores cuya tutela ha sido asumida por la Junta de Andalucía tras ser declarados en situación de desamparo y que se sienten impotentes ante lo que consideran una injusta actuación de la Administración autonómica,** siendo así que en los casos en que se presentan recursos judiciales contra tales actuaciones en la gran mayoría de las ocasiones las medidas de protección son confirmadas mediante resoluciones judiciales por considerar el órgano judicial que se encuentran suficientemente justificadas y son proporcionales al fin pretendido que no es otro que garantizar el bienestar e interés superior de la persona menor de edad.

En la gran mayoría de estas quejas, tras recabar información de la Administración, podemos comprobar que, al menos formalmente, se cumplen con los trámites de procedimiento y las resoluciones emitidas son congruentes con los indicadores de desprotección que se desprenden de los informes y documentación de que se disponen.

En todo caso, es importante que este tipo de procedimientos se resuelvan con garantías pero también con celeridad. Citamos el caso que aconteció en un pequeño municipio de Sevilla, donde un grupo de profesionales de los servicios sociales decidió alzar la voz. Habían visto cómo una menor vivía en una situación de grave desprotección, sin supervisión paterna y rodeada de episodios que ponían en riesgo su vida. En noviembre de 2024, redactaron un informe y lo enviaron al Servicio de Protección de Menores. Sin embargo, pasaron los meses y, cuando llegó junio de 2025, nada parecía haber cambiado.

La Delegación Territorial confirmó que el expediente había entrado en noviembre y que, tras una breve "información previa", se había iniciado un procedimiento de desamparo. El equipo de menores intentó trabajar con el padre, explicándole la gravedad de la situación y buscando su colaboración para que la niña ingresara en un centro de protección. Hubo llamadas, reuniones y citaciones, pero la realidad seguía empeorando.

En mayo de 2025, los servicios sociales enviaron un nuevo informe a la Entidad Pública: la menor no sólo seguía consumiendo sustancias tóxicas, sino que había comenzado con cocaína y óxido nitroso. Vecinos y compañeros de su centro educativo confirmaban lo que ocurría, mientras el padre permanecía ausente, sin control ni supervisión.

La urgencia era evidente, pero el procedimiento inicial había caducado al superar los seis meses. Hubo que declarar su caducidad y abrir un nuevo expediente, esta vez con medidas más contundentes: la declaración de desamparo provisional y la orden de ingreso inmediato en un centro de protección.

La Defensoría dirigió una **Recomendación** a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla para que "se revisasen las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor señalada en la queja a fin de que en supuestos similares se evitasen dilaciones en la adopción de medidas de protección que evitarían prolongar el daño inherente a su situación de desprotección".

La respuesta a nuestra Recomendación fue en sentido favorable aunque puntualizando que el trabajo llevado a cabo con la menor fue el que con criterios técnicos valoró el Servicio de Protección de Menores como más beneficioso para una futura intervención con la unidad familiar, la cual se estaba llevando a cabo de forma satisfactoria (*queja 25/5380*).

## 2.1.3.2.2.2. Maltrato infantil

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño define en su artículo 19 al maltrato infantil como «toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo».

Conforme al Decreto 3/2004 de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía (modificado por el Decreto 81/2010 de 30 de marzo y Decreto 210/2018, de 20 de noviembre) se dan 4 tipologías de maltrato, cuales serían el maltrato físico; el psicológico o emocional; la negligencia en la atención de las necesidades básicas; y la violencia sexual.

A nuestra Defensoría llegan **quejas alusivas a maltrato infantil**. Traemos a colación una denuncia por posible maltrato de un padre hacia su pareja y su hijo de 2 años, tras presenciarse una agresión física al menor. Aunque no había pruebas concluyentes de estos hechos, trasladamos el caso al Ayuntamiento donde residía la familia, que informó que se realizaron entrevistas con la madre, visitas domiciliarias, coordinación con el centro escolar y contacto con la persona denunciante. Se detectaron factores de riesgo, especialmente falta de rutinas y organización en la madre, además de indicadores de maltrato emocional por exposición de los menores a violencia de género.

Ante ello, los servicios sociales elaboraron un plan de intervención familiar con la madre, orientado a mejorar su rol marental y proteger el bienestar de los niños, sin necesidad por el momento de separar a los menores de su familia (queja 24/7736).

En cuanto a las denuncias alusivas a violencia sexual destacamos la denuncia que nos llegó de varios padres y madres del colegio público contra un profesor por posibles abusos sexuales a una alumna, descritos en medios de comunicación como "juegos sexuales". Estas denuncias dieron lugar a una investigación de la Guardia Civil y a la apertura de diligencias previas por parte del juzgado de instrucción competente.

La Defensoría, sin entrar en la tramitación penal, centró su intervención en el impacto que el caso estaba generando dentro de la comunidad educativa y en la necesidad de garantizar la protección de las personas menores de edad. Por ello, solicitó información a la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo sobre las medidas preventivas aplicadas en el centro, en línea con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia frente a la violencia. Se pidió detalle sobre la aplicación del Plan de convivencia, los protocolos contra el abuso y el acoso sexual, y las actuaciones del coordinador de bienestar social.

La Inspección Educativa informó que el colegio ya contaba con medidas preventivas y planes de convivencia ajustados a la normativa vigente (LO 1/1996, Decreto 328/2010, Decreto 19/2007 y Orden de 2011). Además, aclaró que el docente denunciado no era tutor de ningún grupo, sino que desempeñaba funciones de apoyo en Educación Infantil, siempre acompañado por las tutoras responsables, lo que impedía que permaneciera solo con el alumnado. La dirección del centro, siguiendo las indicaciones de la Guardia Civil, realizó un seguimiento continuo de su actividad sin detectar anomalías.

Paralelamente, el centro adoptó medidas para reducir el impacto del suceso en el alumnado y sus familias. A través de la acción tutorial se hizo un seguimiento a los niños y niñas, sin que se observaran cambios en su bienestar emocional o en la dinámica de los grupos. También se ofreció atención directa a las familias que lo solicitaron, garantizando transparencia en la información sobre las medidas adoptadas, incluida la propuesta de suspensión provisional de funciones del docente denunciado, que en ese momento se encontraba de baja médica y había sido sustituido por otro profesor.

Este caso generó un procedimiento judicial y preocupación social, pero la Defensoría verificó que el centro contaba con protocolos de protección, que el docente no estaba solo con los menores, y que se habían tomado medidas para salvaguardar el bienestar del alumnado y atender a las familias, mientras se tramitaba la suspensión de funciones del profesor investigado (queja 25/10564).

## 2.1.3.2.2.3. Acogimiento familiar

**La legislación otorga una clara preferencia al acogimiento familiar sobre el residencial**, ya que se considera que un entorno familiar es vital para el desarrollo integral de toda persona, al ofrecer afecto, seguridad y estabilidad, frente a la institucionalización que se ve como una medida menos deseable, especialmente para niños y niñas menores de 6 años, buscando siempre que en esas edades no sufran los efectos de una institucionalización prolongada.

Destacamos nuestra intervención en el caso de una familia que colaboraba con la Administración en el acogimiento de menores, quien expresó su malestar por las irregularidades cometidas en el caso de una niña que estuvo bajo su cuidado. La pequeña les fue confiada desde prácticamente su nacimiento, primero en acogimiento de urgencia y después en acogimiento temporal, permaneciendo con ellos cerca de dos años. Durante ese tiempo se forjaron fuertes lazos afectivos, especialmente con la hija adolescente de la familia, lo que hizo más dolorosa la separación.

La familia lamentaba que el proceso de transición hacia la nueva familia adoptiva se hubiera realizado de manera apresurada, sin una preparación que redujera el impacto emocional en

la menor y en ellos mismos. Además, señalaban que aún esperaban ser reconocidos como allegados para poder mantener contacto con la niña en el marco de una adopción abierta.
Iniciamos actuaciones ante la Delegación Territorial de Málaga que remitió un informe justificando su actuación. Sin embargo, la familia aportó informes técnicos de especialistas que coincidían en que la demora en establecer una medida de protección estable había sido muy perjudicial, generando un trauma por la ruptura de vínculos tras un largo periodo de convivencia.

Estos informes también defendían la conveniencia de mantener algún tipo de relación entre la menor y su anterior familia acogedora, por considerarlo beneficioso para ella. Esta propuesta chocaba con el criterio del Ente público, que se mostraba contrario a dichos contactos para evitar interferencias en la integración de la niña con su nueva familia adoptiva.
Al analizar el caso, esta Institución subrayó que el propio equipo de protección reconocía que la reintegración de la menor con su familia biológica era prácticamente imposible. Esa circunstancia debía haber quedado reflejada en el plan individualizado de protección, y la familia acogedora tenía derecho a recibir información clara sobre ello, tal como establece la Ley Orgánica 1/1996. La crítica de la familia respecto a la prolongación de medidas provisionales se consideró razonable, pues la situación de la niña requería estabilidad y no una prolongada incertidumbre.

También advertimos que el procedimiento pudo haber sido más ágil. Entre las causas de la demora se mencionaron los relevos de profesionales en el equipo, las dificultades con la familia acogedora para facilitar la transición y la necesidad de informes médicos para ajustar el perfil de la familia adoptiva. Sin embargo, la niña permaneció en acogimiento durante 21 meses, un tiempo excesivo que podría haberse reducido con una gestión más eficiente.

A este respecto recordamos que la legislación establece la supremacía del interés superior del menor, que debe guiar todas las decisiones. En este caso, la edad de la niña y el efecto irreversible del paso del tiempo hacían aún más urgente la necesidad de una solución estable. La normativa fija límites claros: el acogimiento de urgencia no puede superar los 6 meses y el temporal no debe exceder los 2 años. Sin embargo, la niña agotó ambos plazos, lo que evidenció una falta de diligencia en la actuación administrativa.

No aceptamos como justificación las trabas procedimentales, la oposición de la familia biológica ni los cambios de personal en el servicio, ya que son circunstancias previsibles que deben gestionarse sin afectar al bienestar del menor. Nos vimos además en la obligación de recordar que la Ley andaluza de Infancia y Adolescencia obliga a garantizar servicios públicos suficientes y adecuados para asegurar la protección de los menores, lo que en este caso no se cumplió de manera efectiva.

Otro punto objeto de análisis se centró en la discrepancia entre la familia acogedora y el equipo de menores respecto a la información que debía proporcionarse sobre el expediente de protección. A tal efecto, recordamos que la Ley Orgánica 1/1996 reconoce expresamente el derecho de las familias acogedoras a recibir información sobre el plan individual de protección, las medidas adoptadas, las revisiones periódicas y cualquier dato necesario para el ejercicio de sus funciones, salvo aquellos que afecten a la intimidad de terceros o a la protección de datos personales.
En coherencia con estas consideraciones, se formularon recomendaciones a la Delegación Territorial de Málaga, que fueron aceptadas favorablemente. Unas recomendaciones que iban

dirigidas a reducir al mínimo indispensable los periodos de acogimiento provisional cuando desde el inicio se prevea la necesidad de medidas estables, priorizando siempre el interés superior del menor. Y en casos de acogimiento urgente de menores de 3 años, extremar el cumplimiento de las revisiones periódicas previstas en la Ley, dejando constancia clara en el expediente de los motivos que justifiquen la prolongación de la medida provisional, e informando de ello a la familia acogedora. A lo anterior añadimos que si el acogimiento provisional se prolonga y el menor pasa a otra familia para una medida más estable, se debe reflejar en el expediente los motivos argumentados por los que no se autoricen contactos con la familia acogedora anterior, asegurando que esta reciba información completa sobre la decisión (*queja 24/1888*)

Traemos a colación un caso que puso de relieve la necesidad de que las decisiones que limiten el contacto entre progenitores e hijos estén suficientemente motivadas, respeten el interés superior del menor y no se vean obstaculizadas por requisitos administrativos injustificados, como la exigencia de una comparecencia presencial imposible de cumplir en este caso.

Un interno en un centro penitenciario presentó queja porque la Entidad pública de protección de menores en Málaga no le había autorizado a mantener comunicación con sus cinco hijos, tutelados por la Junta de Andalucía y acogidos por los abuelos maternos. Señalaba que había solicitado reiteradamente este contacto, con apoyo de la trabajadora social de la prisión, pero sus peticiones eran rechazadas con argumentos que consideraba injustos, lo que interpretaba como una vulneración de sus derechos como padre.

La Delegación Territorial respondió que los contactos no podían autorizarse hasta que el progenitor se personara en el Servicio de Protección de Menores de Málaga, previa cita con el equipo encargado del expediente, para valorar si era conveniente establecer un régimen de relaciones familiares en función del interés superior de los menores.

Tras analizar los hechos, esta Defensoría recordó a la Entidad Pública que el derecho de los padres a relacionarse con sus hijos menores está reconocido en el artículo 160 del Código Civil, aunque puede ser limitado en situaciones de desamparo para proteger a los menores. La normativa andaluza (Ley 4/2021) insiste en que cualquier restricción debe estar debidamente motivada, pues los niños tienen derecho a mantener vínculos con su familia de origen siempre que ello no suponga un riesgo para su integridad física o emocional. Además, se subrayó que las administraciones deben garantizar la continuidad de estas relaciones y preparar tanto a la familia de origen como a la acogedora para que los contactos favorezcan el desarrollo del menor.

Por tal razón considerábamos inaceptable que la negativa a establecer un régimen de relación quedara paralizada por la imposibilidad del padre de desplazarse desde la prisión a la oficina de protección de menores, ya que la legislación administrativa (Ley 39/2015) establece que la comparecencia presencial solo puede exigirse cuando lo disponga una norma con rango de ley, y debe ofrecer alternativas como medios electrónicos.

En este contexto, La Defensoría formuló dos **Recomendaciones** principales: Que, dada la situación del padre en prisión, cualquier entrevista necesaria para valorar su petición de establecer un régimen de relación con sus hijos pudiera realizarse por medios telemáticos, como videoconferencia; y que la solicitud de contacto con sus hijos se tramitara con urgencia y que la respuesta estuviera debidamente motivada, explicando claramente las razones para auto-

rizar o denegar los contactos, así como su frecuencia y duración. Estas recomendaciones han sido aceptadas (*queja 25/2995*).

## 2.1.3.2.2.4. Acogimiento residencial.

En los centros residenciales **se ejecutan diferentes programas asistenciales, en unos casos para atender ingresos urgentes, y en otros para el acogimiento residencial básico o para acogimientos residenciales especializados, siempre procurando satisfacer el interés superior de las personas menores atendidas.**

El caso que se expone a continuación constituye un ejemplo de la dificultades para encontrar un recurso acorde con el interés superior del menor. Una adolescente tutelada por la Entidad Pública de Protección de Menores que, como consecuencia de su comportamiento disruptivo, fue objeto de sucesivos traslados entre distintos centros residenciales, protagonizando reiteradas fugas y episodios de autolesión. Posteriormente, una vez disponibles las plazas necesarias y tras la preceptiva autorización judicial, se acordó su ingreso en un recurso especializado para menores con problemas de conducta, donde se lograron avances significativos en su proyecto educativo individualizado. Sin embargo, meses más tarde la adolescente fue nuevamente derivada a un centro residencial abierto, circunstancia que provocó una regresión en su comportamiento, con la reaparición de fugas y situaciones de riesgo.

Debe reconocerse que, en supuestos de esta naturaleza, la gestión de los recursos residenciales se ve condicionada por la complejidad de las necesidades individuales de cada menor, las cuales no siempre encuentran respuesta adecuada en los recursos residenciales de carácter general. La mera provisión de un entorno de acogida resulta insuficiente si no se acompaña de proyectos socioeducativos individualizados, diseñados para atender las dimensiones psicológicas, sociales y educativas que inciden directamente en su proceso de desarrollo.

La dificultad radica en compatibilizar la protección efectiva con la convivencia en los centros, evitando que las conductas disruptivas generen situaciones de riesgo tanto para el propio menor como para sus compañeros. De ahí la necesidad de disponer de recursos especializados, dotados de equipos multidisciplinares y coordinados con los servicios de salud mental, capaces de ofrecer un abordaje integral que combine la contención necesaria con estrategias de inclusión y autonomía progresiva.

En el caso analizado, la Defensoría recomendó a la Entidad Pública la revisión del expediente y la valoración del ingreso de la adolescente en un recurso más adecuado a sus características personales y a la evolución de su problemática conductual. En caso de mantenerse su estancia en un centro residencial básico, se instó a la elaboración de un plan educativo específico que contemplara la coordinación con los servicios públicos de salud mental infanto-juvenil, incluyendo medidas especiales de control y vigilancia para garantizar la convivencia y la seguridad. La propuesta fue aceptada (***queja 24/7245***).

## 2.1.3.2.3. RESPONSABILIDAD PENAL DE MENORES DE EDAD INFRACTORES

Abordamos en este epígrafe una **cuestión singularmente delicada para el ámbito de los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes sujetos a las medidas acordadas por la autoridad judicial en cuanto titulares de una responsabilidad penal.** Es evidente que esta circunstancia afecta de manera muy sensible a sus derechos y libertades, del mismo modo que la situación de especial sujeción por los servicios de justicia juvenil genera el despliegue de la función garantista que atañe, entre otras, a esta Institución de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia

Como en ejercicios anteriores, las quejas recibidas expresan cuestiones muy parecidas derivadas de los **múltiples aspectos que afectan a la vida ordinaria de estos jóvenes en sus respectivos Centros de Internamiento de Menores Infractores** (CIMI).

En este ejercicio podemos ratificar, afortunadamente, que contamos con la información detallada y registrada ofrecida por los propios gestores de los CIMI y sin acceder a otras fuentes acreditables de información. Ello nos permite abordar cada caso desde los datos y contenidos necesarios para desplegar nuestra labor ante los servicios de la Consejería en materia de Justicia y adscritos a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación.

Por ejemplo, analizamos el caso de las quejas sobre régimen de visitas o traslados a centros con mayor proximidad a sus lugares de origen (quejas 25/3505, 25/6088 y 25/8737); o permisos para realizar llamadas familiares (quejas 25/7964 y 25/9610); aspectos sanitarios (queja 25/5526); o incidentes provocados por conflictos entre iguales (queja 25/6083).

Podemos valorar que nos encontramos ante actuaciones regladas y normalizadas que concluyen con un criterio de conformidad cuando intervenimos para conocer la naturaleza del conflicto planteado. Igualmente, acostumbramos a ratificar el efectivo seguimiento de los procesos de intervención que cada interno dispone a través de sus Programas Individualizados.

También comprobamos la metodología consolidada de protocolizar la gestión del encargo judicial de aplicar y ejecutar las medidas dispuestas por la autoridad de cada juzgado de menores responsable del cumplimiento de la medida judicial acordada.

Como solemos apuntar, sin duda, los aspectos más delicados se presentan en aquellas quejas —escasas, afortunadamente— que relatan **supuestos de trato inadecuado o excesivo principalmente a la hora de aplicar medidas de contención física hacia los menores** (quejas 25/9530 y 25/10115). Ello refuerza la importancia de garantizar la presencia institucional de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia, y Defensor del Pueblo Andaluz, en este delicado ámbito, a través de las quejas que acogemos por parte de los internos o sus familiares y, muy en especial, colaborando con el Defensor del Pueblo estatal, actuando bajo la figura del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) en sus diferentes actuaciones en el territorio andaluz.

Al respecto, queremos citar las actuaciones que, por iniciativa de esta Defensoría incoamos de oficio sobre dicha delicada materia, y que permitió formalizar las actuaciones dirigidas en la visita que realizaron personal de esta Institución al CIMI 'Bahía de Cádiz' en El Puerto de Santa María.

Tras la visita de inspección a las instalaciones del mencionado recurso se formuló **resolución** ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación de que se procediera a la ordenación de las instalaciones de video vigilancia del CIMI 'Bahía de Cádiz' en El Puerto de Santa María, a fin de garantizar todas las zonas de cobertura de las cámaras y aplicar mecanismos de audio en las zonas habilitadas. Y también **recomendamos** estudiar las normas técnicas reguladoras de las condiciones del uso de las cámaras en las zonas de contención con previsión de los casos singulares en los que pueda disponerse la grabación inmediata cuando no resultara posible la conformidad y autorización por la persona responsable en ese instante y se añadiera su validación en un momento inmediatamente posterior.

A estas recomendaciones añadimos la **sugerencia** de que se estudiara el empleo de la aplicación de gestión de expedientes de justicia juvenil, PRISMA, para complementar los trámites de alegaciones o manifestaciones de los internos en los expedientes sancionadores que se incoan a través de video grabaciones que de manera ágil acrediten la incorporación de las posiciones de los afectados en dichos trámites.
Finalmente, la respuesta de este centro directivo vino a compartir las observaciones de la Defensoría y pudimos valorar la aceptación de las recomendaciones y sugerencias dirigidas. En todo caso, ya anunciamos igualmente la disposición a desplegar las comprobaciones y seguimientos oportunos de la aplicación de estas medidas asumidas (*queja 25/1313*).

En otro ejemplo de presencia de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia en estos escenarios de cumplimiento de medidas de justicia juvenil, **compartimos visita con profesionales del Defensor del Pueblo estatal a las sedes de sendos Grupos Educativos de Convivencia (GEC)** existentes en Dos Hermanas (masculino) y en Alcalá de Guadaíra (femenino). Esta visita, a lo largo de dos jornadas, permitió un conocimiento directo de la actividad de los profesionales que prestan sus servicios a los jóvenes internados en estas dependencias (queja 25/11290).

## 2.1.3.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2025 en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud han sido las siguientes:

- *Queja 25/1313* ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa a la visita al Centro de Internamiento de Menores Infractores 'Bahía de Cádiz' para comprobar instalaciones de seguridad y prácticas de contención.
- Queja 25/2150 ante la Fiscalía Provincial de Sevilla, relativa a una denuncia anónima sobre presunto maltrato sexual continuado de un padre hacia su hijo e hija.
- Queja 25/2872 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia anónima de la presunta situación de riesgo de unos menores de edad, residentes en una barriada de Sevilla.
- Queja 25/3577 ante un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz, relativa a la situación de maltrato padecida por una niña de 3 años por su madre.
- Queja 25/3684 ante el Ayuntamiento de en una localidad de la provincia de Cádiz, relativa a la denuncia anónima que realiza un compañero de instituto de una chica relatando su situación de riesgo por falta de higiene en el hogar familiar y conducta absentista.

- Queja 25/4120 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de una niña como consecuencia de los problemas de drogadicción de la madre, que además desatiende sus necesidades básicas.
- Queja 25/4121 ante el Ayuntamiento de Córdoba, relativa a la denuncia anónima de la situación de riesgo de un niño con elevada discapacidad que se quedaría solo en su domicilio casi todas las tardes, sin tener ninguna persona adulta a su cuidado.
- *Queja 25/4122* ante el Ayuntamiento de un municipio de la provincia de Cádiz y ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz, relativa a la denuncia anónima de la situación de riesgo de una niña afectada por discapacidad y otras hermana menor de edad.
- Queja 25/5063 ante el Instituto Provincial de Bienestar Social de la Diputación de Córdoba, relativa a la una denuncia sobre la posible situación de riesgo de 2 hermanos, de 10 y 3 años de edad, residentes en un municipio de la provincia de Córdoba.
- Queja 25/6778 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia anónima sobre la situación de riesgo de unas hermanas, menores de edad, como consecuencia del maltrato psicológico que sufren de sus progenitores.
- Queja 25/8050 ante un Ayuntamiento de la provincia de Granada, relativa a una denuncia anónima sobre aparente situación de riesgo de unas menores de edad.
- Queja 25/8051 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa la posible situación de riesgo de dos menores de edad en Sevilla cuyos progenitores son consumidores de estupefacientes y tienen hábitos no saludables.
- Queja 25/8466 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la denuncia de posible situación de riesgo de dos hermanos menores de edad en Sevilla.
- Queja 25/8467 ante un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz, relativa a la posible situación de riesgo de unos menores de edad (3 y 9 años) por la desatención de la madre.
- Queja 25/9223 ante un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz, relativa a la denuncia anónima de la situación de riesgo de un menor de edad, como consecuencia del negligente cuidado y maltrato de su madre.
- Queja 25/10328 ante un Ayuntamiento de la provincia de Jaén, relativa al posible maltrato a una menor de edad.
- Queja 25/10564 ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la existencia de un posible caso de abusos a menores de edad (juegos sexuales) por parte de un docente en colegio público ubicado en una localidad de la provincia de Sevilla.
- - Queja 25/10929 ante un Ayuntamiento de la provincia de Huelva, relativa a una denuncia anónima sobre posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad y de nacionalidad extranjera.
- Queja 25/11290 ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa a las visitas a los Grupos Educativos de Convivencia (GEC) de Montequinto y Alcalá Guadaíra. para menores infractores junto al Defensor del Pueblo de España.
- Queja 25/11292 ante un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz, relativa a la denuncia anónima de la situación de riesgo de seis hermanos, de entre 5 y 11 años de edad.
- Queja 25/11293 ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa una adolescente con conducta autolítica en riesgo grave que no estaría recibiendo la suficiente atención por parte de las Administraciones públicas concernidas.

# 2.1.4. VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL

## 2.1.4.1. Introducción

En el abordaje de esta dación de cuentas es obligado hacer referencia a varios informes que recaban datos sobre los factores de vulnerabilidad de una buena parte de la población andaluza. Así, el 15º Informe sobre el estado de la pobreza 2025, *"ofrece un análisis de los principales indicadores de pobreza y exclusión social desde un punto de vista territorial, es decir, aquellos que pueden medirse en las diferentes comunidades autónomas y en España en comparación con la Unión Europea"*. Indicadores de desigualdad entre territorios que evidencian "marcadas diferencias en la calidad de vida de las personas".

Así, *"la historia particular de cada comunidad autónoma, su localización geográfica, el tipo de economía predominante, la evolución del PIB o la composición demográfica - elementos en muchos casos poco modificables"* inciden en estos indicadores, aunque *"también influyen de manera decisiva la acción política, el nivel de inversión pública, las transferencias estatales, los fondos europeos y las políticas comunes"*.

Los datos analizados ponen de manifiesto que, si bien Andalucía ha experimentado una mejoría en la mayoría de los indicadores de desigualdad, pobreza y exclusión social, "ocupa el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión", además de registrar las "segundas peores tasas de pobreza infantil y de carencia material y social severa", incrementándose igualmente la brecha de género, tanto en la tasa de pobreza como en la de pobreza severa.

Por su parte el Informe sobre exclusión y desarrollo social en España publicado por la Fundación Foessa, nos ofrece un año más **una reflexión** sobre la estructura social, económica y territorial de nuestra sociedad, en la que se evidencia una *"contradicción del crecimiento económico coexistiendo con vulnerabilidad social, la estabilidad institucional conviviendo con desafección democrática, y la modernización tecnológica acompañada de fragmentación comunitaria; constituye el núcleo de lo que podríamos denominar la «sociedad del desasosiego» española contemporánea"*.

Una situación que se refleja en las quejas recibidas en esta Defensoría en las que **detectamos cómo se cronifica la situación de pobreza y marginalidad de muchas familias a pesar de los recursos y prestaciones públicas disponibles. Y cómo por distintas causas, personas que se encontraban en riesgo de exclusión pasan a formar parte de las filas de la vulnerabilidad extrema.**

Entre los factores que inciden en estas situaciones se encuentran las **dificultades para empadronarse** en algunos municipios de nuestra comunidad autónoma, lo que impide a estas personas acceder a los derechos y recursos necesarios para su subsistencia o para mejorar su situación socioeconómica.

**La escasez de recursos económicos para el sostenimiento personal y familiar** como consecuencia de la precariedad laboral y la desigualdad salarial, cuando no el desempleo de larga

duración, es otro de los factores de desigualdad. Así, las prestaciones económicas (IMV, PNC O RMISA) no alcanzan a satisfacer las necesidades básicas, una situación que se vuelve aún más complicada cuando estos expedientes no se resuelven en los plazos estipulados.

**El coste del alquiler de una vivienda se ha convertido también en un elemento determinante de la desigualdad** dado que impide con los recursos disponibles poder acceder a una vivienda de alquiler, ni tan siquiera para aquellas personas que tienen rentas que oscilan entre los 1.000 o 1.200 euros. Más cuando a estos gastos hay que sumarles otros como los suministros básicos, agua, electricidad o internet, un servicio que ya se considera básico para la población más vulnerable.

Estas dificultades se agudizan aún más, para aquellas personas que se encuentran en situación de sinhogarismo y/o en situación de calle y para quienes siguen viviendo en los denominados asentamientos informales.

Ya superado un cuarto del siglo XXI, **determinados grupos sociales siguen teniendo importantes brechas de desigualdad e integración.** Un ejemplo de ello es la situación de buena parte de las personas **migrantes** que residen en nuestros pueblos y ciudades, o de quienes pertenecen a **la comunidad gitana,** incidiendo aún más en quienes proceden de países de Europa.

De igual forma hemos presenciado en este año 2025, cómo **la desigualdad tiene rostro de mujer** manifestándose de una forma más grave aún en las familias monoparentales, mujeres solas que en ocasiones son víctimas de violencia de género y con menores a cargo. **Hijos e hijas que no acceden en condiciones de igualdad a los recursos, bienes y servicios, estando un buen número de ellos en riesgo de pobreza o en pobreza severa** tal y como se recoge en el mapa del indicador AROPE.

Dado que un buen número de **personas privadas de libertad proceden de entornos vulnerables**, su situación repercute de manera considerable en la estabilidad socioeconómica de sus familias que en ocasiones tienen que prescindir de los ingresos que éstos aportaban o de los cuidados cuando hablamos de las mujeres presas. Una realidad que incide en el estigma de la sociedad hacia estas personas cuando salen de prisión, a pesar de haber cumplido su condena.

Igualmente se ha de poner el acento en la **brecha digital como elemento que dificulta la inclusión social**, y en **la discapacidad como otro de los factores determinante de la desigualdad,** más aún cuando interseccionan con otros indicadores de los antes mencionados.

Ante esta situación, l**os servicios sociales comunitarios se encuentran sin respuesta** para poder atender, las necesidades de la población. La saturación en la demanda les deja sin tiempo disponible para analizar, canalizar y/o coordinarse con otros recursos. Según nos trasladan estos profesionales, solo se atiende lo inmediato y urgente.

# 2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Conforme lo expuesto, esta Defensoría no puede más que poner de manifiesto en esta dación de cuentas de 2025, las quejas que reflejan **cómo se ha cronificado la situación de vulnerabilidad de muchas personas y familias no consiguiendo salir de la situación en la que se encuentran.**

Todo ello a pesar del esfuerzo de administraciones, personal de los servicios públicos y tercer sector, que se enfrentan a una sociedad, que como se expone en el Informe Foessa de referencia, requiere de *"herramientas analíticas para una transformación urgente y profunda"*.

## 2.1.4.2.1. PERSONAS VULNERADAS (EN EXCLUSIÓN)

### 2.1.4.2.1.1. El empadronamiento, un derecho para la vecindad de los municipios

Conforme se recoge en el artículo 15 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, **toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente.**

Frente a esta obligación de solicitar la inscripción en el Padrón, ha de estar la **diligencia debida de los ayuntamientos,** que han de resolver el correspondiente expediente en el plazo máximo de tres meses, realizando si así lo consideran, los actos de trámite necesarios para comprobar si efectivamente se reside en el lugar designado en la solicitud. Reseñar también la obligación de los ayuntamientos para tener actualizado su Padrón.

Tal y como se expone en el Real Decreto 141/2024, de 6 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, ***"el padrón municipal es un registro administrativo*** *que reviste una gran importancia, por cuanto* ***la inscripción en el mismo supone el requisito previo e imprescindible para que las personas puedan tener acceso, con todas las garantías, al uso y disfrute de los servicios públicos*** *de educación, sanidad y servicios sociales en un municipio, y al ejercicio del derecho de sufragio, entre otros aspectos"*.

Se recoge en este mismo precepto legal que "*debido precisamente a la relevancia que este registro ostenta,* ***se hace preciso dotarlo de un régimen de gestión y actualización de datos rápido, ágil y con garantías,*** *con el fin de permitir a los ciudadanos y ciudadanas acceder a todos los servicios del municipio donde residen, por una parte, y reducir al mínimo los riesgos derivados de una incorrecta inscripción"*.

A estos efectos, la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, dictó instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre actuaciones del padrón municipal, habiendo sido modificada por la Resolución de 3 de febrero de 2023.

Por su parte el Consejo de Empadronamiento perteneciente al Instituto Nacional de Estadística (INE) como órgano colegiado de colaboración entre la Administración General del Estado y los Entes Locales en materia padronal, establece criterios para la correcta inscripción padronal, respondiendo muchos de sus pronunciamientos a las consultas realizadas por los ayuntamientos.

Pareciendo que la correcta inscripción padronal es un acto que por estar regulado y desarrollado pudiera no ofrecer problemas para su gestión, de las quejas tramitadas en los últimos años se ha podido constatar que **no todos los ayuntamientos cumplen con la normativa e instrucciones de referencia,** aumentando cada año los escritos de queja que recibimos poniendo en nuestro conocimiento las dificultades encontradas al respecto.

Así, hacemos referencia a algunas de las casuísticas evidenciadas en 2025 y pronunciamientos emitidos por esta Defensoría en los que se evidencia cómo **la deficiente gestión del padrón es una de las causas que inciden directamente en los factores de vulnerabilidad de muchas personas que no pueden acceder a los recursos públicos necesarios para superar su situación como es *el derecho a percibir el Ingreso Mínimo Vital, o las Pensiones No Contributivas bien sea por jubilación o por discapacidad.***

## 2.1.4.2.1.1.1. Disparidad de criterios en la tramitación del empadronamiento

Como venimos reflejando en los anteriores informes, la **disparidad de criterios para proceder al alta o modificación del padrón por cambio de residencia en un mismo municipio** propició que en el año 2022 se aperturaran sendas quejas de oficio dirigidas a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, para conocer, entre otras cuestiones, la documentación admitida para acreditar el domicilio de residencia efectiva y en concreto si se tenía en cuenta lo previsto en el apartado 2.3 de la Resolución del INE referida a la «Documentación acreditativa del domicilio de residencia».

A través de los informes recibidos hemos conocido cómo la mayor parte de los ayuntamientos cumplen con lo previsto en la normativa en vigor. **Destacamos las buenas prácticas de algunos que nos informaban de las medidas implementadas para facilitar el empadronamiento a quienes no podían aportar la documentación referida en la normativa.** Unas medidas que favorecían precisamente a quienes más necesitan el apoyo de la Administración Pública. Es el caso del ayuntamiento de Camas y de Sevilla.

**Por el contrario, se ha emitido resolución a aquellos municipios que no aceptan otra documentación** que no sea la referida al *"título de propiedad"* o el *"contrato vigente de arrendamiento de la vivienda para uso residencial habitual acompañado del último recibo de alquiler"*, **ni comprueban por otros medios si se reside de forma efectiva en el domicilio designado,** obviando que en la Resolución del INE se recoge también que *"el gestor municipal podrá comprobar por otros medios (informes de la policía local, inspección del propio servicio, etc) que realmente el vecino habita en ese domicilio y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"*.

Es el caso del Ayuntamiento de Linares que se reitera en no empadronar a quienes solicitan el cambio de domicilio a una de las viviendas de AVRA en el barrio de Arrayanes. ***Resolución.***

**El Ayuntamiento considera** que *"el solicitante del empadronamiento no puede desplazar la carga de la prueba de la residencia al Ayuntamiento sino que, salvo en casos excepcionales como el citado en el párrafo anterior u otros que deberán estar justificados,* ***es deber del solicitante aportar la documentación acreditativa del domicilio de residencia".***

**Un posicionamiento contrario a lo previsto en la normativa, así como en los pronunciamientos del Consejo de Empadronamiento** que en la consulta n.8 de la sesión del 20 de noviembre de 2024 hace mención al pronunciamiento de la **Abogacía del Estado** que concluye literalmente que *"En los términos que ya recogía la Resolución de 4 de julio de 1997, y conforme a la legislación vigente,* ***tendrán acceso al Padrón*** *todas aquellas personas que acrediten que residen habitualmente en un domicilio a través de alguno de los medios habilitados al efecto, con independencia del título jurídico que ostenten para permanecer en el inmueble o de la aparente o real carencia del mismo", dejando "incólume la facultad del legítimo propietario a ejecutar las acciones civiles y penales que pudieran corresponderle …."*

Por su parte desde el **Ayuntamiento de Andújar** nos informaba de que dado que la Resolución del INE deja a potestad de los Ayuntamientos aceptar otros documentos, consideran que es preciso abordar la gestión del padrón de habitantes *"con respecto a los principios de legalidad" y "garantía del derecho de propiedad privada"* para *"evitar situaciones no deseadas, como las que se producen en nuestra sociedad actual de ocupaciones ilegales de viviendas".*

Una práctica que se aplicó al promotor de la ***queja 24/5283***, en la que se le denegó el empadronamiento por residir en una vivienda de una Cofradía sin autorización de la propiedad y por lo tanto sin poder acreditar el título de la vivienda. Nos manifestaba el solicitante del empadronamiento las dificultades que esto le ocasionaba al impedirle acceder a prestaciones y servicios básicos necesarios para su situación familiar con dos hijos menores.

En este expediente de queja se dictó resolución al Ayuntamiento de Andújar en la que se le requería para que se procediera a comprobar la residencia efectiva de los solicitantes y en caso afirmativo que los empadronaran, además de que tengan en cuenta el silencio positivo cuando no se haya resuelto el expediente en el plazo de los tres meses procediendo al empadronamiento de oficio. Una resolución que no ha obtenido respuesta del Ayuntamiento, considerándose la no aceptación de la recomendación formulada.

Una forma de proceder contraria a lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, las Administraciones públicas que regula las relaciones con la ciudadanía actuando de acuerdo a los principios de eficacia y eficiencia y con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de buena fe, confianza legítima y transparencia.

### 2.1.4.2.1.1.2. Dilaciones en resolver los expedientes de empadronamiento

Las dilaciones en resolver los expedientes de empadronamiento han sido otra de las causas más recurrentes en las quejas recibidas, incumpliéndose lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de aplicación a los expedientes de empadronamiento. Se prevé en el artículo 24 **los efectos del silencio positivo en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado**, recogiendo que *"sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 3 de este artículo, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, legitima al interesado o interesados para entenderla estimada por silencio administrativo, (..)"*

En el mismo sentido se pronuncia la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del INE, en los apartados 10 al 13 de las "consideraciones generales" y el Consejo de Empadronamiento que responde a las consultas realizadas sobre el **sentido del silencio administrativo para expedientes de alta padronal en los que se ha realizado requerimientos de subsanación de documentación transcurrido el plazo de tres meses desde la presentación de la solicitud:** *"En consecuencia, los requerimientos de subsanación hechos fuera del plazo general de resolver de tres meses no tienen ningún efecto en tanto que el procedimiento ya estaba finalizado, por lo que se deberá empadronar a los afectados por silencio administrativo desde la fecha de la solicitud.*

*Por otra parte, si se considera que faltaba documentación esencial para que las altas fueran válidas, el Ayuntamiento deberá acudir al procedimiento de revisión de oficio del artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*Asimismo, se recuerda que si el Ayuntamiento tiene dudas sobre la residencia de estas personas en el municipio, tras comprobar que es así, puede iniciar la tramitación de un expediente de baja de oficio conforme a lo establecido en el art. 72 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio".*

**La mayor parte de las quejas recibidas en las que se observan dilaciones muy considerables se refieren a la ciudad de Córdoba.** Nos trasladaban en la ***actuación de oficio 22/4941***que "desde el pasado ejercicio 2022 se han ido desarrollando medidas de reorganización encaminadas a preparar a la Unidad de Estadística para dar una mejor respuesta a las demandas de la ciudadanía".

Tras detectar que eran muchos los expedientes que no se resolvían en el plazo indicado, en 2025, se ha dictado resolución en la que se le solicitaba que **se adopten la medidas necesarias para resolver los expedientes en el plazo de tres meses, y que en el caso de exceder este plazo se proceda al empadronamiento de las personas solicitantes por operar el silencio positivo y que se emita de oficio el certificado correspondiente para hacerlo valer ante las administraciones pertinentes.** Igualmente se le ha sugerido que se informe a la ciudadanía sobre el derecho de las personas a instar la inscripción por silencio positivo pasados los tres meses desde la fecha de la solicitud.

En el informe remitido como respuesta a esta ***resolución*** nos indica que se ha contratado un nuevo aplicativo que tenía previsto implementarse en noviembre de 2025, *"el cual viene a mejorar la operatividad del servicio ya que posibilita la automatización de determinados procedimientos que en la actualidad resultan lentos y tediosos".*

Reconocen que **las dilaciones oscilan en un plazo de "once meses"** y nos trasladan igualmente una serie de cuestiones que han detectado que dificultan dar una respuesta en el plazo indicado, y que una vez analizadas con detenimiento, entendemos en esta Defensoría que son las mismas a las que otras capitales de provincia se han enfrentado sin que se haya detectado una repercusión tan acusada en los expedientes de empadronamiento.

En cuanto a **la recomendación para la aplicación del silencio administrativo positivo para aquellas solicitudes que excedan los tres meses** desde su fecha de registro, entendemos que no aceptan la recomendación dado que exponen que "el empadronamiento *"a ciegas"* por aplicación automática del silencio positivo sin verificación documental *"puede generar graves perjuicios a terceros, como titulares o arrendadores de inmuebles, y podría dar lugar a responsabilidades patrimoniales por actuaciones administrativas contrarias a Derecho"*. Un pronunciamiento que consideramos no ha tenido en cuenta lo expuesto por el propio Consejo de Empadronamiento antes citado y por lo tanto no ajustado a la normativa de referencia.

### 2.1.4.2.1.1.3. Empadronamiento de personas en situación de sinhogarismo

Si bien las dificultades para empadronarse de las personas sin hogar se tratará en el apartado que se analiza el sinhogarismo, se ha de hacer mención a las numerosas quejas que recibimos en las que nos ponen de manifiesto las dificultades que tienen quienes residen en las denominadas viviendas inseguras, personas con requerimiento de abandono de la vivienda o quienes viven bajo amenaza de violencia por parte de personas con las que convive ("tipología c"). Es el caso de la queja 25/13304 en la que su promotora solicitaba el empadronamiento en una vivienda abandonada, mientras encuentran al propietario que no aparece desde 2014.

En circunstancias similares se encuentran quienes viven en viviendas sobreocupadas ("tipología d") como la promotora de la queja 24/2797 que no puede solicitar el empadronarse dado que convive junto a sus hijos con sus padres que no les facilitan la autorización dado que éstos últimos perderían sus pensiones.

### 2.1.4.2.1.2. La desigualdad de rentas provoca situaciones de desequilibrio

El 15º informe sobre el Estado de la Pobreza en Andalucía 2025, refleja cómo los distintos ejes de discriminación inciden en la desigualdad. Así, el género, la edad, la etnia, el origen, la orientación sexual o la condición socioeconómica son relevantes en el acceso a derecho fundamentales como la educación, la salud, el empleo o la protección social. Unas **desigualdades que *"tienden a acumularse y perpetuarse, dificultando la movilidad social y consolidando brechas en la calidad de vida entre grupos sociales"***

También se refiere a cómo **la brecha salarial es** aún más evidente entre los distintos sectores de la población, siendo **más acentuada en las mujeres, que tienen un mayor riesgo de pobreza relativa,** lo que les impide acceder en situación de igualdad a los bienes y servicios. En la disponibilidad de recursos económicos también incide de una forma significativa otros factores como residir en zonas rurales, vivir de alquiler, estar en desempleo o tener alguna discapacidad.

Por lo que respecta a la incidencia de las pensiones no contributivas y prestaciones públicas, según el Informe sobre la Situación Socioeconómica de Andalucía referido a 2024, publicado por el Consejo Económico y Social de Andalucía, partiendo del análisis de la Tasa AROPE 2024, añade que *"la evolución positiva de algunas prestaciones contrasta con el debilitamiento de otras, como las rentas mínimas de inserción, y con las limitaciones en la capacidad de respuestas del sistema de atención a la dependencia"*. Y concluye que *"estos elementos reflejan la* ***necesidad de reforzar políticas públicas en materia de protección social,*** *especialmente aquellas orientadas al empleo estable, la igualdad de oportunidades y la garantía de condiciones de vida dignas"*.

En este contexto, cobra una **especial relevancia las prestaciones públicas orientadas a favorecer la inclusión social y evitar la discriminación.** Así, el Pilar Europeo de Derechos Sociales, adoptado en la Cumbre social en favor del empleo justo y el crecimiento celebrada en Gotemburgo en noviembre de 2017, establece entre los veinte principios fundamentales, **el número 14 dedicado a la renta mínima.** Recoge que, *"toda persona que carezca de recursos suficientes tiene derecho a unas prestaciones de renta mínima adecuadas que garanticen una vida digna a lo largo de todas las etapas de la vida, así como el acceso a bienes y servicios de capacitación. Para las personas que pueden trabajar, las prestaciones de renta mínima deben combinarse con incentivos a la (re) integración en el mercado laboral"*

## 2.1.4.2.1.2.1. Ingreso Mínimo Vital (IMV): una renta básica garantizada

El Ingreso Mínimo Vital (IMV) se configura *" como el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica"*

Al ser una prestación de la Seguridad Social compete la tramitación de las quejas al Defensor del Pueblo de España, por lo que los escritos que nos llegan se remiten para su consideración. De su lectura se detectan testimonios de personas que residen en Andalucía y que al carecer de ingresos suficientes para su autonomía personal, las incidencias detectadas en la tramitación de los expedientes repercuten en su estabilidad económica.

Sin perjuicio del análisis más exhaustivo que se realizan en los distintos informes anuales del Defensor del Pueblo de España, a modo de ejemplo en la queja 25/1170 se nos informaba de que **le han denegado la prestación por no coincidir la unidad familiar con el padrón**, siendo éste su única fuente de ingresos. Se convierte así el padrón en un elemento distorsionador para el trámite de estas ayudas, sobre todo en familias plurinucleares en las que coinciden otras prestaciones.

Así, en los casos en los que distintas unidades familiares residen **en el mismo domicilio** se requiere certificado expedido por los servicios sociales competentes conforme lo previsto en el artículo 21.9 de la Ley. Es el caso de la queja 25/1003 en la que la promotora nos transmite su desacuerdo con la denegación del IMV a pesar de reunir los requisitos previstos con anterioridad.

A este respecto, el Colegio de Trabajo Social de Granada nos informaba en una reunión que estaban detectando que el **Instituto Nacional de la Seguridad Social estaba informando a los solicitantes de expedientes donde constaban certificados de los servicios sociales que en aquellos casos donde no conste el número de colegiado del trabajador/a social "se procederá a suspender la prestación o en su caso la extinción de ésta".** Una cuestión que preocupa a esta Defensoría dado que la no exigencia de colegiación por parte de los Ayuntamientos repercute directamente en perjuicio del solicitante.

Otra de las situaciones detectadas son las **dilación en resolver las solicitudes del IMV.** Es el caso de la queja 25/1174 en la que la promotora nos trasladaba el excesivo tiempo transcurrido desde que registró su solicitud, que era víctima de violencia de género, con menores con discapacidad, y que estaba sin ingresos al haber sido despedida de su profesión habitual.

En 2025 continuamos recibiendo quejas en las que personas sin ingresos se enfrentan a **reintegros de la prestación por diferentes causas.** En la queja 25/3417, la promotora se quejaba de que se le había concedido el IMV "de oficio" y que transcurridos dos años recibió "una carta" en la que se le pedía el reintegro. El Defensor del Pueblo (DPE), le informó en el cierre de queja que "pese a comprender la dificultad de su situación, no se observaría la existencia de una actuación de la Administración que implique infracción del ordenamiento jurídico que legitime la intervención de esta institución".

Por último hacer referencia a la "Opinión 3/25" sobre el IMV de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, que **tras analizar la dificultades encontradas presenta cinco propuestas** entre las que se encuentra *"reformular completamente el incentivo al empleo con un nuevo diseño que sea visible para los potenciales beneficiarios", "la implementación de fórmulas de verificación automática de los requisitos esenciales para superar las barreras administrativas actuales"* para la verificación de la renta, *"la transformación de los objetivos generales del IMV en metas cuantificadas y medibles", "el refuerzo de los programas de acompañamiento individualizado"* como medida fundamental para la políticas de inclusión y finalmente una propuesta que ya había realizado con anterioridad no implementada consistente en *"garantizar la continuidad de la estadística homogénea y comparable de rentas mínimas desarrollada por la AIReˮ.*

## 2.1.4.2.1.2.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA)

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA), como prestación económica orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y en la lucha contra la exclusión social, se regula en el Decreto Ley 3/2017, de 19 de diciembre por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía. Como se puso de manifiesto en el informe anual referido a 2024, los requisitos han ido adaptándose a las nuevas realidades para intentar dar soluciones a las distintas problemáticas encontradas, especialmente tras la aprobación del Ingreso Mínimo Vital (IMV).

La página web de la Junta de Andalucía, ofrece la información imprescindible para la solicitud de de la Remisa que deberá entregarse junto a la documentación en los servicios sociales comunitarios, que la remitirán a la **Delegación Territorial de la Consejería** de referencia competente en materia de servicios sociales, órgano encargado de la instrucción y resolución de la solicitud. **El plazo estipulado para resolver es de 2 meses** *"a contar desde el día primero del mes siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el órgano competente para resolverˮ.*

Hemos de tener en cuenta que **las rentas mínimas tienen un carácter complementario y subsidiario respecto a otros ingresos y prestaciones económicas.** Así se recoge en el Informe

2024 sobre Renta Mínima de Inserción de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales en el que se reseña que "***la complementariedad*** *implica que la cuantía de la RMI se calcula teniendo en cuenta los ingresos y prestaciones económicas que ya perciban los miembros de la unidad familiar o de convivencia. Es decir, la RMI actuará como un complemento hasta alcanzar el importe máximo establecido, y no como una ayuda independiente o adicional.".* Por su parte el principio de "***subsidiaridad*** *supone que antes de solicitar la RMI, las personas integrantes de la unidad de convivencia deben haber solicitado y agotado previamente todas las prestaciones económicas a las que puedan tener derecho por otras vías. La RMI solo se concede cuando no es posible acceder a otros recursos disponibles del sistema de protección social".*

Según los datos de las distintas Comunidades Autónomas que se recoge en dicho informe, en Andalucía **las cuantías** mínimas de la RMISA están referenciadas a la PNC por un importe entre los 145,01€ y los 1.329,28€, *"pudiendo variar si se añaden condiciones tales como discapacidad del solicitante, menores a cargo o familia monoparental, entre otros".* Unos importes que tienen un **periodo de duración** *"inicial de 12 meses, con ampliaciones por periodos iguales mientras persistan las circunstancias que la motivaron".* Por lo que se refiere al ***"tiempo desde la constitución de la unidad de convivencia"*** se establece en un año.

Otro requisito contemplado es el **tiempo exigido de residencia y/o empadronamiento**, que se estima en 1 año, **no permitiéndose la movilidad geográfica mientras se está percibiendo esta prestación.** Solo Cantabria, Cataluña, Galicia, Región de Murcia, y la Ciudad de Ceuta permiten que quienes perciben la RMI puedan residir en otra Comunidad o Ciudad Autónoma. Se requiere igualmente **estar inscrito como demandante de empleo y la obligatoriedad de participación en programas de inserción socio laboral.**

El informe analiza también el **gasto ejecutado** por cada Comunidad Autónoma que en el caso de Andalucía asciende a 27.376.219,76, que corresponden a 6.227 titulares y 14.163 perceptores. Una cuantía inferior a otras Comunidades Autónomas con menor población. También se analiza el **porcentaje de perceptores de la Rentas Mínimas de Inserción** en Andalucía que asciende al 17,82%, correspondiendo el 84,25% a españoles y el **15,75% a extranjeros.**

**Las variaciones de inversión y de perceptores con respecto a 2023** es otro de los datos que se aportan, significándose Andalucía como la segunda Comunidad Autónoma con un diferencial mayor (-41,70%), tras la Comunidad Autónoma de Madrid que ha reducido su presupuesto de RMI en un 43,18%. Así, han dejado de ser perceptores de estas rentas el 33,92%.

Dicho ésto, en 2025 seguimos recibiendo quejas referidas a algunos de los términos antes expuestos. **La mayoría están referidas a las dilaciones en emitir resolución, a la que en ocasiones hay que sumar el tiempo de demora de los recursos de alzada.** Unos meses que también se suelen ver precedidos por las propias dilaciones en resolver el IMV, que por el principio de subsidiariedad, la denegación del mismo es requisito indispensable para la solicitud de la RMISA.

Preocupados por los efectos adversos que tienen las **dilaciones en la resolución de los expedientes de RMISA de la Delegación Territorial de Granada,** tanto el Colegio de Trabajo Social de esta provincia y entidades del tercer sector ponían la voz de alerta en el aumento de los plazos con respecto a otros años anteriores. Una cuestión que pudimos constatar a través de las escritos recibidos.

En la queja 25/9000, nos informaba la mencionada Delegación Territorial de Granada que 4 meses después de recepcionarse la solicitud, no podían precisar cuándo se dictaría resolución. Y estimaban que en enero de 2026, una vez concluya el concurso abierto y permanente de personal funcionario de la Consejería, *"está previsto destinar a varios profesionales, Técnicos de Grado Medio a la instrucción de expedientes de RMISA con lo que confiamos recuperar lo antes posible los plazos establecidos para la resolución de este tipo de expedientes (máximo dos meses desde la fecha de solicitud)"*.

**En la resolución de los recursos de alzada también se detectan unos plazos superiores al establecido de tres meses.** En el expediente de queja 23/6699 nos informa la Delegación Territorial de Cádiz que tras registrarse el correspondiente recurso de alzada el 15 de marzo de 2023, 5 meses después se remite el informe y copia del expediente al superior jerárquico para resolver.

Tras constatar en este expediente que casi dos años desde de interponer el recurso de alzada no había sido resuelto, se dictó resolución dirigida a la Delegación Territorial de Cádiz **recomendando** que se adoptaran las medidas oportunas para enviar los expedientes al superior jerárquico en el plazo de 10 días, desde que se registra el mismo y a la Dirección General de Prestaciones Ayudas y Subvenciones, competente en ese momento para que *"se analicen las causas que impiden que se resuelvan en plazo los recursos de alzada de RMISA, así como de las medidas que pueden contribuir a cumplir con la normativa en vigor, se implementen las mismas y se trasladen a esta Defensoría, informándonos del espacio temporal en el que entienden que se resolverán los expedientes en el plazo previsto"*.

**Se le recomendaba igualmente** que ***"en el caso de que los interesados soliciten la fecha aproximada en la que recibirán resolución expresa, se les facilite respuesta,*** *en amparo a los derechos que le asisten, dado que solo la Dirección General conoce el volumen de expedientes pendientes de resolver, así como los medios técnicos y humanos de los que dispone"*.

Con posterioridad, en el informe remitido desde la Secretaría General Técnica de la Consejería en la queja 25/3248 en el que se detectaba un año de dilación en resolver un recurso de alzada, nos informan que se *"ha adoptado medidas organizativas a fin de reducir el atraso en la resolución de estos recursos de alzada, habiéndose contado con el refuerzo de dos funcionarios interinos, y autorizando la realización de horas extraordinarias durante el presente año"*.

Tal y como hemos expuesto en Informes anuales anteriores, **la reclamación de ingresos indebidos genera unos graves desequilibrios económicos a personas muy frágiles que no siempre tienen disponibilidad para hacerles frente.** En este sentido, la descoordinación entre la Agencia Tributaria y los órganos gestores de la tramitación de la RMISA, han propiciado que le embarguen la cuenta al promotor de la queja 25/7542 con anterioridad a la resolución de su recurso. Una cuestión que está siendo resuelta desde la Delegación Territorial de Cádiz una vez que ha sido notificada la resolución del recurso.

## 2.1.4.2.1.2.3.Pensiones no contributivas por jubilación e incapacidad (PNC)

Conforme se recoge en la publicación de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (IMSERSO) referido a 2025, las pensiones no contributivas, reguladas en la Ley de Seguridad Social, *"aseguran a todos los ciudadanos en situación de jubilación o incapacidad y en estado de necesidad, una prestación económica, asistencia médico-farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios"*. Una publicación que consideramos de interés dado que hace referencia tanto a quiénes pueden ser beneficiarios, las cuantías de las pensiones y la regulación y revisiones que se aplican. Así, en *la Ley 45/1960, de 21 de julio y en el Real Decreto 2620/1981*, se recoge las incompatibilidades de estas pensiones así como en qué casos pueden disfrutarse.

Cuestiones relevantes dado que en ocasiones, ante la necesidad de obtener recursos económicos se solicitan simultáneamente prestaciones incompatibles entre sí, que devienen en reintegros. Tal es el caso de la queja 25/9238 en la que la Junta de Andalucía le inicia un expediente por ingresos indebidos con obligación de reintegro. Nos trasladaba en su escrito de queja: *"esta situación me genera graves perjuicios: 1. Mis ingresos se reducen de 658,82 € a 315,37 €, quedando con menos de la mitad para cubrir mis necesidades básica"*.

Estas pensiones se financia con *"cargo al presupuesto del Estado, mediante transferencias de crédito al de la Seguridad Social"* siendo *"la gestión y el reconocimiento del derecho una competencia de la Junta de Andalucía que tiene transferidas a estos efectos las competencias del IMSERSO"*.

La Junta de Andalucía aloja en su página web información referida a la tramitación de esta prestación incluyendo una guía práctica de las pensiones no contributivas para los profesionales de los servicios sociales.

Esta Defensoría presta una especial atención a **las Pensiones No Contributivas**, tanto sea por jubilación como por invalidez, toda vez que **son un recurso económico que contribuye al sustento de muchas familias con indicadores de vulnerabilidad,** sobre todo en épocas de especial dificultad como fue la anterior crisis inmobiliaria o la de la Covid-19.

En 2025 hemos seguido recibiendo numerosos expedientes de queja en los que las personas promotoras solicitaban la intervención urgente de este Comisionado por **las dilaciones que acumulaban los reconocimientos de la prestación,** unos plazos que sobrepasan los 90 días previstos en el Real Decreto 286/2003 de 7 de marzo, siendo más acusados en unas provincias que en otras.

En la *queja 24/1821* nos transmitían la desesperación por el retraso en la solicitud de una mujer de 75 años *"en situación de vulnerabilidad social y económica extrema"*. Nos reenvían la comunicación que habían cruzado con la Delegación Territorial en la que solicitaban una respuesta al expediente poniendo de manifiesto que no habían podido comunicarse por los canales telefónicos habilitados.

Su "indignación" se basaba en el reconocimiento de la propia Delegación Territorial que le comunica a través de un email que *"actualmente la tramitación de pensión no contributiva está tardando 1 año desde la fecha de solicitud. No hay forma de poder acelerar el trámite ya que los expedientes se tramitan por orden de entrada. Una vez le revisen su expediente (aproximadamente 1 año desde la solicitud), le enviaran una carta por correo certificado con la resolución, o si fuera necesario requerirle documentación le enviarían dicho requerimiento por parte de la administración"*.

Conocedores de cómo inciden estas dilaciones en la generalidad de los expedientes tramitados y entendiendo que se ha de guardar el orden de prioridades conforme la fecha de solicitud, se formuló resolución de alcance general en la que se le recomendaba que *"se analicen las causas que impiden que se resuelvan en plazo los expedientes de PNC, así como las medidas que pueden contribuir a cumplir con la normativa en vigor, dando cuenta de ello a la Defensoría"*.

En la respuesta que nos envían desde la Delegación Territorial argumentaban las causas que incidían en estos retrasos. Así, nos indican que en nuestra Comunidad Autónoma de Andalucía el número de pensionistas andaluces y andaluzas representa más del 20% de todas las pensiones no contributivas a nivel nacional, muy por encima del resto de comunidades autónomas, estimándose en 90.000 personas los beneficiarios, con tendencia alcista.

Y nos informan que **el principal problema en la gestión de pensiones no contributivas es *"la insuficiencia de recursos personales*** *para realizar las tareas que conlleva la gestión de este tipo de prestaciones ...)"*. Unos efectivos que han de hacer frente cada año a las nuevas solicitudes además de a la obligatoria revisión anual de los requisitos, así como a las constantes variaciones en las condiciones de las personas integrantes que conlleva la revisión de los expedientes, para evitar que aumente la cuantía de los reintegros, siendo éstas situaciones *"absolutamente indeseable teniendo en cuenta el colectivo de personas ante el que nos encontramos, en la mayoría de los casos en situación de vulnerabilidad socioeconómica"*.

Nos informaban también de las **medidas que estaban implementando para minorar las demoras** en resolver que estiman den resultados en pocos meses. Entre ellas hacían referencia a la automatización de procesos y la implantación de consultas de oficio, a través de la mejora de la interoperabilidad con todas las Administraciones Públicas.

Al igual que años anteriores, s**e siguen recibiendo quejas referidas a las dilaciones en resolver las reclamaciones previas que se interponen tras notificar la resolución,** lo que genera que las personas solicitantes tengan que seguir esperando el pronunciamiento de la administración para conocer si son o no beneficiarios de la cuantía de la PNC. Hemos de tener en cuenta que conforme el art. 71, párrafo 5, de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, **el plazo para resolverlas es de 45 días.**

En el caso de la queja 24/6508, la que la Delegación Territorial de Málaga nos informa que reconocen la demora en la resolución de los procedimientos de reclamaciones previas que *"se está tratando de reducir mediante la implementación de medidas de carácter estructural que permitan la reducción de los tiempos de tramitación de forma estable tales como la robotización de los procedimientos y la optimización de los procedimientos mediante la implantación de planes de acción internos"*.

Siendo conscientes en esta Defensoría de los problemas económicos a los que se enfrentan las personas solicitantes de una Pensión No Contributiva cuando no se resuelven en plazo y el **derecho de conocer la fecha aproximada en la que se les notificará resolución**, en la queja 24/6508 se recomendó entre otras cuestiones que *"en el caso de que los interesados soliciten la fecha aproximada en la que recibirán resolución expresa, se les de respuesta en amparo a los derechos que le asisten, dado que solo la Delegación Territorial conoce el volumen de expedientes pendientes de resolver, así como los medios técnicos y humanos de los que dispone"*.

Un derecho amparado por el artículo 53.1.a) de la LPAC que recoge el derecho que tiene el interesado a *"conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados"*.

Como respuesta a la resolución la Delegación Territorial de Málaga nos remitió una amplia información acompañando enlaces a través de los cuales las personas interesadas en conocer el estado de un expediente podrían dirigirse a la Delegación Territorial de Málaga para recabar información.

## 2.1.4.2.1.2.4. Otras Prestaciones: ayudas de emergencia, Tarjeta Monedero y Bono Carestía

### 2.1.4.2.1.2.4.1. Ayudas de emergencia

Preocupa también a esta Defensoría la gestión de las ayudas de emergencia destinadas a satisfacer necesidades básicas de las familias, sobre todo cuando tienen menores a su cargo y surgen incidencias que retrasan o impiden que sean resueltas en su favor.

Así, en el Informe 2024 sobre Renta Mínima de Inserción de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales antes citado, se analizan también las **ayudas económicas de emergencia social,** que aún estando previstas en todas las Comunidades Autónomas difieren en cuanto a sobre quién recae la competencia de la gestión y el reconocimiento de las mismas.

En el informe de referencia se contempla que las prestaciones de emergencia, *"de pago único"*, están *"dirigidas a apoyar económicamente a personas y/o unidades de convivencia cuyos recursos económicos resultan insuficientes para afrontar situaciones "no previsibles" de necesidad, o para hacer frente a gastos específicos de carácter ordinario o extraordinario que cubran necesidades sociales básicas y atiendan situaciones de urgencia o exclusión social"*.

***De los relatos que nos envían los/las promotores/as de las quejas recibidas hemos podido constatar que estas ayudas no solo las solicitan quienes no tienen capacidad de prever situaciones extraordinarias, sino muchas otras personas que ni tan siquiera pueden afrontar situaciones cotidianas por no tener ingresos.***

Una realidad que se recoge en el 15º Informe sobre el Estado de la Pobreza referido a Andalucía, que pone de manifiesto cómo *"a lo largo de estos años, el número de personas que han recibido prestaciones se ha incrementado, reflejando una ampliación tanto en la cobertura como en la intensidad de éstas"*. Y concluye también que *"si no hubiera ningún tipo de transferencias la población en pobreza en Andalucía aumentaría un 82,8%"* lo que *"confirma la importancia del sistema de protección más allá de las pensiones"* y la necesidad de que las prestaciones de renta garantizada, se resuelvan respetando los plazos previstos, dado que carecen de un carácter estable como las PNC.

Cada vez son más las quejas que se reciben, en las que se solicita en los servicios sociales ayudas de emergencia social. Un ejemplo de ello es la situación que nos traslada el promotor de la queja 25/2663 que manifiesta el riesgo de perder la vivienda en la que reside con su hermana, dado que la propietaria no quiere renovar el contrato, y solicita nuestra intervención ante la falta de ingresos.

En el trámite de la queja nos informan los Servicios Sociales del Ayuntamiento requerido que se le han atendido de manera continuada, interviniendo de manera directa en sus necesidades mas inmediatas, como han sido el apoyo económico para cubrir sus necesidades más elementales hasta el mes de marzo de 2025, teniendo previsto una nueva ayuda para el mes de julio.

### 2.1.4.2.1.2.4.2. Tarjeta Monedero

En el informe Anual 2024 de esta Defensoría hicimos mención a las reivindicaciones de entidades y asociaciones de vecinos/as que temían que la implementación de la Tarjeta Monedero repercutiera en que quedaran atrás personas que hasta la fecha necesitaban apoyo para alimentos y productos de primera necesidad.

Regulada por el Real Decreto 93/2024, de 23 de enero, consiste en una ayuda, puntual, al amparo del Programa Básico destinado a unidades familiares con menores a cargo, a través de una tarjeta para la compra en determinados supermercados de alimentos y otros productos de bienes necesarios para llevar un estilo de vida digno. Durante el año 2024, se gestionó de forma transitoria por el Ministerio de Derechos Sociales, a través de una subvención concedida a la entidad Cruz Roja Española, **correspondiendo su tramitación a partir de 2025 a la Junta de Andalucía.**

Pese a esta planificación previa para asegurar la continuidad del programa, **los retrasos de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en la implantación efectiva de la Tarjeta Monedero, ha dejado a numerosas familias sin el acceso a recursos básicos que se le propiciaba a través de esta Tarjeta,** una situación confirmada tanto por entidades del tercer sector como por los propios ayuntamientos y personas afectadas.

Esta disfunción administrativa ha provocado un lapso de desprotección, con impacto directo en derechos fundamentales, motivo por el que se aperturó la ***actuación de oficio 25/10315*** dirigida a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, con el fin de conocer **las causas que impidieron la continuidad efectiva del programa y determinar cuándo podrán las familias volver a acceder a este recurso tan necesario.**

Según el informe remitido por la Consejería competente, tras comunicarle en julio de 2024 la Secretaría del Consejo Territorial de Servicios Sociales y SAAD la inviabilidad de la propuesta de ampliación del *"marco temporal del sistema de gestión excepcional y transitoria de la Administración General del Estado del Programa Básico, hasta el 30 de junio de 2025"* en Andalucía, la implantación del nuevo modelo ha resultado especialmente compleja debido, entre otros factores, a la extensión territorial, la dispersión municipal y el profundo cambio respecto al programa anterior, basado en provisión directa.

Hacen mención a que los *"pliegos para la licitación de la provisión de alimentos a través de las tarjetas se diseñaron con ocho lotes, correspondientes cada uno a una provincia andaluza, para intentar dar cabida a empresas de alimentación de cercanía que permitiese alcanzar al mayor número de personas y familias destinatarias así como para evitar los numerosos desplazamientos que se habían detectado durante la puesta en marcha del Programa Básico Transitorio".*

En el informe referido a noviembre de 2025, indicaban que se estaban *"tramitando las bases reguladoras de una línea subvenciones con naturaleza de acto plúrimo, a través del procedimiento de concurrencia competitiva, dirigidas a entidades privadas y organizaciones sin ánimo de lucro para apoyar la realización de medidas de acompañamiento a las personas destinatarias finales"* toda vez que se ha constatado "el ingente problema de seguimiento de la entrega de las tarjetas y control tanto de sus incidencias como de sus recargas, junto a la necesidad de incluir una serie de medidas de acompañamiento que deben de recibir las personas destinatarias y que se enmarcan en un itinerario personalizado orientado a la inclusión social, según se exige el Programa Básico".

Como consecuencia del conjunto de factores expuestos, concluían que "la Agencia Digital de Andalucía está desarrollando y ultimando un sistema que dé respuesta a la necesidad planteada" y que *"dada la complejidad del proceso y la necesidad de coordinar a los distintos agentes implicados en la gestión,* ***se prevé que las derivaciones de las personas destinatarias a este servicio de provisión de alimentos comiencen a principios de 2026".***

**Una dilación en implementar la Tarjeta Monedero estimada en un año**, que aún entendiendo la justificación que nos dan desde la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, para su puesta en marcha, incide en la capacidad de respuesta de los **servicios sociales comunitarios ante la difícil situación de quienes solicitan alimentos y otros productos necesarios para llevar un estilo de vida digno, más cuando se tienen menores a cargo.**

### 2.1.4.2.1.2.4.3. Bono Carestía

Ya en el informe anual 2024 pusimos de manifiesto la apertura de la la ***actuación de oficio 24/9228*** dirigida a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias y Igualdad en relación al denominado Bono Carestía, que consistía en *"una ayuda económica de 200 euros destinada a apoyar a las unidades familiares andaluzas con menores a cargo, afectadas por la sobrecarga que supone el incremento de precios generalizado de los productos y suministros, en hogares cuyos ingresos anuales en 2022 fueron inferiores a tres veces el IPREM anual vigente".*

Tras su convocatoria, se recibieron quejas en las que se ponía de manifiesto que las solicitudes pudieran presentarse solo a través de medios electrónicos, lo que conllevaría que personas que carecen de los medios y/o conocimientos necesarios para su tramitación puedan acceder a este recurso. Una vez estudiada la convocatoria se formuló resolución en la que se recomendó que *"**en próximas convocatorias se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva** previendo los costes administrativos que son intrínsecos a la condicionalidad en pos de una igualdad real entre los/as solicitantes; y no dejar a su suerte a personas que carecen de los elementos más básicos para pedir lo necesario a la Administración".*

Además de que en futuros emplazamientos de análoga naturaleza ***"se reconsidere la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, incorporando de manera equilibrada estos elementos novedosos que tienen impacto en su esfera de derechos de la ciudadanía".***

**Tras analizar la respuesta dada por la Consejería** se ha procedido al cierre institucional de la actuación de oficio discrepando en cuanto al argumentario dado y reiterándonos en la necesidad de garantizar que todas las personas en situación de vulnerabilidad puedan ejercer sus derechos, contando con procedimientos que le apoyen. De lo contrario algunos de los posicionamientos que hace esa Dirección General podrían considerarse como vulneraciones indirectas de facto del principio de igualdad.

Si bien la opción de la Consejería de tramitar esta ayuda a través de un régimen de concurrencia no competitiva y una gestión altamente automatizada se encuentra amparada por el ordenamiento jurídico vigente y entra dentro del margen de configuración de la Administración en materia de ayudas públicas de carácter excepcional y urgente, esta controversia no se sitúa en el plano de la legalidad estricta del procedimiento adoptado, sino en el de su idoneidad material para garantizar la efectividad del principio de igualdad.

No obstante, el análisis realizado por esta Defensoría pone de manifiesto que la adecuación formal del procedimiento no resulta suficiente, por sí sola, para asegurar una igualdad real y efectiva en el acceso a la ayuda. **La priorización de la rapidez en la solicitud frente a la valoración de la situación económica introduce un factor de desigualdad indirecta que puede afectar de manera especialmente intensa a personas y familias en situación de vulnerabilidad social, con limitaciones de acceso digital, de movilidad o de apoyo administrativo.**

En relación a la tramitación telemática, si bien su utilización responde a los objetivos de modernización administrativa y eficiencia en la gestión, la presunción de competencia digital generalizada no puede erigirse en un estándar probatorio de acceso universal. Las incidencias trasladadas a esta Institución, junto con la experiencia acumulada en otros procedimientos análogos, evidencian que **la brecha digital continúa siendo un elemento relevante de exclusión que debe ser tenido en cuenta** en el diseño de políticas públicas de carácter social.

### 2.1.4.2.1.3. Servicios Sociales Comunitarios, piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas

Conforme se recoge en el preámbulo de la Ley Andaluza 9/2016 de 27 de diciembre los Servicios Sociales de Andalucía, están *"configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad"*.

Se recoge en la norma de referencia, **el derecho a las prestaciones esenciales del sistema como un derecho subjetivo de ciudadanía exigible ante las Administraciones Públicas que ostentan las competencias en la gestión y provisión de las mismas con el fin de proporcionar una cobertura adecuada e integral de las necesidades personales y sociales básicas, situando a las personas como centro de todas las políticas sociales.**

Unas prestaciones que se regulan en el **Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía**, aprobado mediante Decreto 48/2025, de 24 de febrero, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

A través de las quejas recibidas somos conocedores en esta Defensoría de la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios para quienes tienen dificultades para garantizar su necesidades básicas. Tal y como hemos expuesto con anterioridad en este informe, hablamos de personas que carecen de ingresos suficientes para sufragar los gastos mínimos que permiten tener una vida digna, de quienes son objeto de desahucio de su vivienda habitual o de quienes carecen de él, personas que en ocasiones pertenecen a minorías étnicas o son migrantes y que necesitan el apoyo de éstos profesionales para alcanzar su ciudadanía.

También hemos conocido, los problemas a los que se enfrentan los distintos profesionales que conforman estos equipos, debido a la sobrecarga de trabajo como consecuencia de la deficitaria conformación de los mismos. Una situación que nos han hecho llegar a través de las reuniones mantenidas en las visitas que se han programado en las comarcas andaluzas que se ha visitado desde la Oficina de Información, objeto de análisis en este informe anual.

Entre las cuestiones más relevantes detectadas, se encuentran las relacionadas con **la atención prestada por los/as profesionales de los servicios sociales comunitarios.** Son muchos los escritos de queja que nos ponen de manifiesto los **problemas para obtener una cita con su trabajador/a social**, una problemática que ha sido frecuente en muchos centros de servicios sociales debido, entre otras cuestiones, a las convocatorias de movilidad y provisión de puestos de trabajo. Una cuestión que no traslada la promotora de la queja 25/2112 que tras ponerse en contacto con su centro de servicios sociales no consigue una cita con su trabajadora social a pesar de haber transmitido la delicada situación en la que se encontraba.

**La disconformidad con el/la trabajador/a social asignado/a es otra de las pretensiones que frecuentemente se exponen en los escritos de queja.** Un ejemplo de ello es la queja 25/7547, en la que nos transmiten la especial vulnerabilidad de una mujer y su hijo que sin ingresos no se encuentran atendidos por trabajadora social de referencia. Nos describe también con desesperación su problemática de salud bucodental severa que limita su alimentación, habiendo aportado presupuesto de tratamiento, sin que conste resolución o respuesta respecto a posibles recursos municipales o sanitarios para apoyarle en esta solicitud.

En el informe recibido de la administración requerida, nos indicaban las gestiones realizadas en su favor y que "se comenzará un proyecto de intervención social con la unidad familiar para conseguir la mejora de la empleabilidad de Pedro y la tramitación de recursos económicos para que la unidad familiar pueda cubrir los gastos derivados de las necesidades básicas, junto con el apoyo de ayudas complementarias por parte de Servicios Sociales Comunitarios". Una atención que según nos trasladaba la promotora de la queja ha sido posible por un cambio de profesional que le atención de forma presencial. Manifestaba que *"se sintió apoyada por el profesional, que la escuchó". "Se tomó la molestia de escucharla y tratar sus problemas".*

En el caso de la queja 25/7008 nos trasladaban que con 71 años, carecía de ingresos dado que tras tener un trabajo en el que no le dieron de alta no podía acceder a una pensión por jubilación. **Se quejaba de que había pedido ayuda a los servicios sociales, sin que al parecer le hubiesen dado ningún asesoramiento ni *"solución ni seguimiento a mi caso".***

En el caso de la queja 24/8283 se pone de manifiesto **una buena práctica que hemos podido conocer a través de los informes recibidos y los testimonios de su promotora.** La compareciente traslada a esta Institución que cuenta con unos ingresos de solo 600 euros que provienen del IMV, y un grado de discapacidad del 75%. A pesar de estar inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida reside en una caravana al no haber resultado adjudicataria de ninguna vivienda. Nos relata que tienen demasiados gastos ocasionados por los desplazamientos en coche para asistir al médico y al resto de recursos necesarios, por lo que requiere la atención de los servicios sociales comunitarios para atender su situación de vulnerabilidad.

En el informe del Ayuntamiento se nos informaba de los recursos tramitados orientándola con respecto a los expedientes de discapacidad y vivienda que le han permitido que la Delegaciones Territoriales de referencia le estimaran una reclamación previa sobre el reconocimiento de movilidad reducida. También se le ha tramitado la actualización del Baremo de vivienda de segunda ocupación que le permita acceder a una vivienda protegida y se le ha asesorado y ayudado para cumplimentar la solicitud de PNC por Invalidez, *"dejándola presentada por Registro de Entrada".*

En otras ocasiones, **personas que no se consideran pertenecientes a ningún grupo de exclusión se enfrentan a situaciones sobrevenidas que requieren la intervención de los servicios** sociales comunitarios. Es el caso de la promotora de la queja 25/13253, músico acreditada con experiencia en distintas orquestas y que debido a que en determinados periodos trabajó sin contrato, lleva más de 12 años sin vivienda y por lo tanto en exclusión social dado que carece de ingresos estables y de una red de apoyo inadecuada. Relata cómo la precariedad estructural del sector cultural, le ha llevado a esta situación.

Nos trasladaba la deficitaria atención que se le ha prestado durante años desde los servicios sociales del municipio en el que reside. Estando inmersa en un entramado de gestiones que no llegan a beneficiarle, solicita el amparo de este Defensor manifestando que en la actuación de los profesionales que le han atendido se *"refleja una posible vulneración de los derechos de una persona en situación de especial vulnerabilidad, así como una falta de atención social efectiva contraria a los principios de protección, dignidad, proporcionalidad y buena administración que debe de regir la actuación de los poderes públicos".*

Pero ha sido **la necesidad de vivienda, las pretensiones más frecuentes trasladadas en los escritos de queja de este año 2025. Peticiones de auxilio, especialmente cuando tienen que abandonar la vivienda en la que residen y afecta a los menores de la unidad familiar.**

En este sentido traemos a colación las competencias de los servicios sociales comunitarios para *"elaborar la propuesta de alternativa de vivienda digna en alquiler social o de alojamiento transitorio y de medidas de atención inmediata a adoptar , en función de las posibilidades del municipio, así como informar de las posibles ayudas económicas y subvenciones de las que puedan ser beneficiarias las personas vulnerables que vayan a ser objeto de desahucio en los términos del artículo 441.5 de la ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento civil",* previsto en el artículo 9 f) de la Ley 5/2025 de la vivienda en Andalucía.

Son numerosas las quejas en las que tras dirigirnos a los ayuntamientos solicitando información sobre los recursos de los que disponen para apoya y/o asesorar a estas familias, nos responden que en su municipio no hay viviendas del parque público, o que las que existen están ocupadas.

Hemos de tener en cuenta que **sin un presupuesto adecuado de los ayuntamientos y sin recursos residenciales de referencia no es posible elaborar propuestas de alternativa de vivienda digna en alquiler social o de alojamiento transitorio ni medidas de atención inmediata.** Preceptos normativos que por tanto carecen de valor para un buen número de personas que se encuentran en estas situaciones.

**La deficitaria conformación de los equipos sociales es uno de los problemas que subyace en muchas de los informes que nos remiten desde los ayuntamientos,** en el contexto de las quejas tramitadas. A modo de ejemplo en la queja 25/5438, referida al Ayuntamiento de Sevilla, en la que tras exponernos desde los servicios sociales la atención dada al promotor de la queja, añadían: *"La ratio de atención semanal por cada Trabajad@ Social es de 10 casos nuevos cada semana, a lo que se le suman los casos que ya tiene de seguimiento en segundo nivel y los casos de urgencia que se atienden en el día, según protocolo establecido para ello. En el Centro de SS.SS Casco Antiguo, a la fecha de elaboración de este informe, hay una vacante sin cubrir de técnico de cooperación social, al encontrarse su titular en comisión de servicio en otro puesto de los Servicios Sociales".*

Una problemática que también nos relataba el **Colegio de Trabajo Social de Granada** (AG 25/0165) en la reunión mantenida en el mes de noviembre por la falta de profesionales de los centros de trabajo, lo que repercute en muchas ocasiones en una sobrecarga que incide en la atención. Se manifestaban preocupadas de cómo pareciera que los/as trabajadores de los centros están más pendientes de resguardarse del trato que se recibe en muchas ocasiones de los/as usuarios/as que de la atención a las personas que necesitan de su apoyo. Así el botón antipánico se ha incorporado a su día a día.

Entiende que esta sensación de miedo a ser agredidos/as son respuestas de algunas de las personas atendidas, consecuencia de la falta de recursos, tanto materiales como humanos para solucionar los problemas que se plantean y que ha sido objeto de análisis en este informe. Otra de las cuestiones que entendían provocaba estas situaciones es la incidencia de salud mental de la población y su abordaje, con ausencia de protocolos y de los equipos necesarios para su tratamiento y seguimiento.

## 2.1.4.2.2. PERSONAS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

### 2.1.4.2.2.1. Dilaciones en la valoración de la discapacidad

El paso **de la vulnerabilidad a la exclusión** es más frecuente de lo que imaginamos y en ello interseccionan varios factores como el nivel educativo, el cultural, la empleabilidad o la salud.

Si bien la concurrencia de varios factores de vulnerabilidad generan en las personas un riesgo cierto, **determinadas circunstancias por si solas, producen desajustes que han de ser solucionados en un tiempo razonable.**

Es el caso del reconocimiento de la discapacidad que se recoge en la Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que es el *"requisito necesario para poder acceder a cualquiera de los servicios y prestaciones que existen a disposición de las personas con discapacidad, para lo que es imprescindible tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%"*.

Como se puso de manifiesto en el informe 2024, ante las numerosas quejas que se vienen recibiendo en esta Defensoría, se aperturaron sendas quejas de oficio dirigidas a cada una de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de la Junta de Andalucía para conocer los problemas que impiden a los órganos directivos cumplir con lo establecido en la normativa en vigor, especialmente en lo relativo al plazo para emitir resolución.

Tras recibir los informes de la administración se emitió resolución en cada una de las quejas de oficio: *23/5513* a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, *23/5764* a la de Málaga, *23/5765* a la de Almería, *23/5766* a la de Córdoba, *23/5767* a la de Cádiz, *23/5768* a la de Huelva, *23/5769* a la de Granada y *23/5770* a la de Jaén.

Destacamos en esta dación de cuentas, algunas cuestiones que se siguen detectando en este año 2025, tras las recomendaciones y sugerencias realizadas a los órganos gestores. La más relevante es la que concierne a las **dilaciones en citar a los/as solicitantes de la valoración.**

Hemos de recordar que en el informe emitido por la Dirección General de Discapacidad en 2023 se nos trasladaba que se había elaborado un documento con 73 medidas para implementar la reforma estructural en los Centros de Valoración que incidiría en minorar estos tiempos.

**Pasado dos años, no se observa cambios substanciales en los tiempos de espera, es más en algunas provincias hemos podido constatar que no solo no ha minorado el tiempo transcurrido entre la solicitud y la resolución, sino que se observan plazos mayores de los trasladados en 2023.** Es el caso de la queja 26/0821 **referida al CVO de Málaga**, recibida mientras se redacta este informe, en la que nos traslada la promotora de la queja, *"hace ya 43 meses que mi cónyuge presentó solicitud de revisión del grado de discapacidad y aún no ha sido citada para dicha revisión, se ha llamado en infinidad de ocasiones al teléfono de información y la respuesta siempre es la misma, que hay bastante retraso. Se nos pide a los ciudadanos y ciudadanas que cumplamos las leyes y normativas y es la propia administración la que incumple los plazos".*

También hemos de reseñar cómo en algunos CVO pareciera que la implementación de las medidas han tenido efecto sobre los tiempos de respuesta. Una cuestión que hemos observado en la queja 25/9372 referida al Centro de Valoración de Sevilla y que desconocemos si es puntual o bien está referida al conjunto de expedientes. En este caso, en la solicitud registrada el 28 de marzo de 2025, se prevé que se citará *"durante el segundo trimestre del año 2026".*

**La priorización de los expedientes** atendiendo a la Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre Procedimientos de Valoración y Utilización de Trámites en los Centros de Valoración y Orientación es otro de los motivos de queja más frecuentes, dado que se detectaba que **no todos los CVO disponen de un procedimiento dotado de los recursos humanos necesario que compruebe el triaje de las solicitudes.**

Para facilitar esta priorización en la queja 23/5513 **se sugirió a la Dirección General de Discapacidad** que "se incorpore a la solicitud de reconocimiento/revisión del grado de discapacidad casillas donde la ciudadanía pueda reflejar de forma clara que, bajo su criterio, se trata de un supuesto de priorización de expediente, de manera que pueda verificarse de forma rápida y eficaz esta cuestión por parte del Equipo Multiprofesional del CVO, siempre y cuando dicha priorización no esté sometida a enjuiciamiento crítico del personal técnico del Centro de Valoración y Orientación".

Si bien nos indicaban que procederían "al análisis de la sugerencia para comprobar la viabilidad de la misma" Y que se estaba "realizando la elaboración de un nuevo formulario de solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad, donde se atenderá a analizar la viabilidad de su sugerencia", **se siguen recibiendo numerosas quejas en las que tras exponer sus circunstancias presumimos que pudieran estar en alguno de los supuestos de priorización, si bien no se ha detectado esta circunstancia en el CVO.**

Es el caso de la queja 24/7578, concluida a principio de este año 2025, en la que tras comprobar que la solicitante, de 20 años, padecía trastornos mentales graves que le habían llevado a múltiples intentos de suicido en los últimos meses, no había sido citada para la valoración. Habiendo pasado casi dos años desde que solicitó la discapacidad, tras la intervención de esta Defensoría se ha conseguido que sea valorada en febrero de 2025, dos años después.

Las **notificaciones para acudir a las citas de la valoración** y/o revisión han sido objeto de pronunciamiento de esta Defensoría. Es el caso de la Resolución emitida en la Q25/1626 dictada tras detectar la declaración de la caducidad del procedimiento de discapacidad de la interesada por no haber acudido a la cita de valoración que, en teoría, le fue notificada por correo, si bien, ésta indica que nunca le llegó dicha notificación. Una notificación que se constató se remitió sin acuse de recibo (correo ordinario y no certificado) por lo que no se podía constatar que hubiese sido recibida.

Así, atendiendo tanto a la demora en la resolución de este tipo de procedimiento, como a que el acto de citación se dictó prescindiendo del procedimiento administrativo, **se recomendó al CAVO** que *"atendiendo al principio de diligencia debida, buena fe, seguridad jurídica, confianza legítima y buena administración, así como a lo estipulado en la LPAC sobre la práctica de notificaciones y el derecho del interesado a conocer el estado del expediente, se adopten las medidas oportunas para la declaración de nulidad del acto dictado el 18 de marzo de 2019 para la citación de la revisión de oficio de la discapacidad del interesado, retrotrayéndose las actuaciones al momento previo al que se dictó el mismo y se proceda a una nueva citación del promotor de la queja para revisar su grado de discapacidad"*.

En el informe remitido por la administración se nos informa que el expediente ha sido abierto y dada una nueva cita, que le ha sido enviada, constatando con la interesada que la ha recibido.

**Por último reseñar la relevancia de la** Instrucción 1/2025 de la Dirección General de Personas con Discapacidad, en la que se han incluido nuevos supuestos de priorización que son primordiales como, por ejemplo, las personas que tienen reconocido grado II y III de dependencia. Se establece igualmente que se procederá a **realizar preferentemente valoraciones no presenciales,** *"siempre que se disponga de la información suficiente en la solicitud o previa autorización de consulta de datos de salud. En los casos en que exista documentación suficiente para la valoración y el técnico encargado del triaje o clasificación considere lo contrario,* **deberá dejar constancia de los motivos de citación en el expediente"**.

Igualmente, se le ha dado fuerza e importancia a la **salud mental**, sin que antes existiese un criterio de priorización específico a consecuencia de estas patologías incluyéndose *"Solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad de personas con trastornos mentales y riesgo de compromiso vital"*.

Y en lo que respecta a **las solicitudes de personas diagnosticadas de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible reconocidas en la Ley 3/2024, de 30 de octubre**, para mejorar la calidad de vida en el BAREDI, (herramienta informática utilizada para la BAREmación de la Discapacidad), deberá marcarse la pestaña: *"Marque esta opción si desea que el GFDP se sitúe en un mínimo del 33%" salvo que de los informes obrantes en el expediente le corresponda un porcentaje superior"*.

**Mejorar los procedimientos de discapacidad para permitir el acceso a los derechos reconocidos es un reto de la administración pública** que está en consonancia con la Agenda 2030. De los 17 ODS que componen esta Agenda, son varios los que incluyen referencias específicas a las personas con discapacidad. Estos son: el ODS 4 sobre educación inclusiva y de calidad; el ODS 8 sobre crecimiento económico, pleno empleo y trabajo decente; el ODS 10 sobre reducción de las desigualdades; el ODS 11 sobre ciudades y comunidades inclusivas y sostenibles; y, por último, el ODS 17 sobre implementación de la Agenda y las alianzas necesarias.

Sin duda, todas estas menciones recogen el esfuerzo internacional a favor de las personas con discapacidad con el objetivo de que "nadie quede atrás". Una labor que continúa en el marco del cumplimiento, avance y seguimiento de la Agenda, además de su revalidación como elemento propulsor de la recuperación tras la pandemia

## 2.1.4.2.3. EXCLUSIÓN POR PERTENENCIA A GRUPO SOCIAL

### 2.1.4.2.3.1. Personas Migrantes

El Informe 2025 del Servicio Jesuita a Migraciones recoge que la población de origen inmigrado a enero de 2025 asciende a 9.963.353 personas. De estas, 6.412.828 son personas nacidas en el extranjero y 499.143 son personas extranjeras nacidas en España. Llama la atención cómo medio millón de personas nacidas en España están sometidas a un régimen jurídico de extranjería. En términos porcentuales, un 20,28% de la población total. Si bien Andalucía no se encuentra entre las comunidades autónomas que superan el 20% de población nacida en el extranjero, si está entre las que más incrementos de población ha obtenido en 2024 registrando un aumento de 64.968 personas.

Dado que se constata que España ha pasado de ser un país de destino de personas que buscan mejorar sus condiciones de vida, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo socioeconómico de nuestro país, es obligado que se implementen políticas que promuevan la plena integración de los extranjeros en la sociedad española en un marco de convivencia de identidades y culturas diversas. Para ello se requiere un visión integral y transversal de la red de servicios públicos. Hablamos de empleo, educación, vivienda, ocio, etc.

#### 2.1.4.2.3.1.1. La regularización administrativa: un sueño para las personas migrantes

A través de las quejas recibidas se pone de manifiesto las dificultades que encuentran las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa. En este año 2025 han sido recurrentes las quejas relacionadas con la obtención de cita en las oficinas de extranjería y con los informes de esfuerzo de integración.

**Referido a la obtención de citas en las Oficinas de Extranjería,** si bien son quejas que se remiten al Defensor del Pueblo de España al estar relacionadas con competencias de la Administración del Estado, se hace referencia en este informe a los relatos que nos transmiten estas personas dado que repercute en el proyecto migratorio en nuestra comunidad autónoma. A modo de ejemplo, transcribimos parte del escrito de la promotora en la queja 25/2838 residente en un municipio de la provincia de Cádiz: *"A pesar de llevar meses intentando obtener una cita a través de los canales oficiales, me ha sido imposible acceder a este derecho.* ***He intentado solicitar cita en diferentes oficinas de mi provincia sin éxito.*** *En una ocasión, acudí a la Oficina de Extranjería en La Línea de la Concepción, donde me aconsejaron que estuviera atenta por la noche, ya que es cuando supuestamente se actualizan las citas. Sin*

*embargo, tras seguir este consejo en múltiples ocasiones, las citas nunca han estado disponibles. En otra ocasión, me presenté en la oficina de extranjería en Algeciras para intentar ser atendida sin cita previa debido a la imposibilidad de conseguir una. Me fue denegada la atención, y para mi sorpresa,* ***un agente de policía en la puerta me recomendó acudir a una tienda marroquí y pagar para que ellos consiguieran la cita por mí, alegando que de alguna manera tienen acceso a las citas sin problemas.*** *Esto es extremadamente preocupante y sugiere que el sistema de citas podría estar siendo manipulado o utilizado de manera irregular.*

*Dada la imposibilidad de obtener cita en Cádiz, intenté pedirla en la provincia de Málaga y conseguí una en la oficina de Ronda. Sin embargo, al acudir a la cita, después de tres semanas de espera, costes y dificultades adicionales para desplazarme hasta allí, me negaron la solicitud del trámite argumentando que debía realizarlo en mi provincia de residencia. Lo que no tiene sentido si el sistema permite solicitar citas en otras provincias.*

*Para agravar aún más la situación,* ***he intentado presentar una queja formal a través de los medios electrónicos habilitados,*** *como el Registro Electrónico Común y las plataformas oficiales de la Subdelegación del Gobierno con mi certificado digital. Sin embargo,* ****ninguna de estas opciones funciona, ya que en todas aparece un error al intentar completar el trámite*, lo que me impide ejercer mi derecho a reclamar".***

Un expediente de queja en el que se tuvo conocimiento de la respuesta remitida por el Defensor Estatal en la que le indicaba que tras la recepción de numerosas quejas similares a la suya, se le informaba de que en concreto, en la provincia de Cádiz para solicitar el certificado de registro de ciudadano UE, puede hacerlo a través de la página web del Ministerio de Política Territorial, en el siguiente enlace: https://icp.administracionelectronica.gob.es/icpplus/acInfo

Y con respecto a la compraventa de citas de extranjería y de la dificultad para la obtención de las mismas, se señalaba que *"la Comisaría General de Extranjería y Fronteras participa activamente en reuniones de trabajo, como las que se llevan a cabo con la Secretaría General de la Administración Digital, para encontrar soluciones técnicas que restrinjan la posibilidad de acaparar citas mediante sistemas automatizados. Igualmente, y para evitar la compraventa de citas de extranjería, lleva a cabo investigaciones enfocadas al desmantelamiento de redes organizadas dedicadas a estos fines".* Operaciones policiales que permitió en su día *"el desmantelamiento de la red y la detención en distintos puntos del territorio nacional de 69 personas".*

**Las dilaciones en resolver los expedientes de extranjería** es otra de las situaciones que nos transmiten. La queja 25/4621 nos traslada que lleva casi 4 años en la tramitación de su nacionalidad sin recibir resolución. Exponía "yo estoy empadronada, trabajo, hago mi vida normal". Meses después sin recibir respuesta en enero de 2026, seguía a la *"espera de resolución, sin información ni justificación alguna sobre esta demora"* Manifestaba que está en una situación que le *"genera un grave perjuicio personal, administrativo y emocional, ya que la incertidumbre prolongada y la ausencia de respuestas vulneran el principio de buena administración y el derecho a una resolución en un plazo razonable"*

## 2.1.4.2.3.1.2. El nuevo Reglamento de Extranjería facilita la regularización de los extranjeros que residen en España

La entrada en vigor del Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social, *"persigue dotar de una mayor seguridad jurídica a las personas extranjeras ya presentes en el territorio nacional, garantizando el pleno ejercicio de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, otorgándoles una autorización de residencia por circunstancias excepcionales"*.

Se trata de poder acreditar en estas autorizaciones determinadas circunstancias que evidencien una vinculación del solicitante con España, permitiendo a su vez fomentar el crecimiento de la economía, *"ampliando, por ejemplo, las personas objetivas que puedan pasar a formar parte del mercado de trabajo"* dado que se considera fundamental tanto para enriquecer la economía como por los aportes que se hacen a la sociedad en su conjunto.

**La relevancia del arraigo social y socioformativo** regulado en el artículo 127 y ss. se puso de manifiesto por las quejas que se recibieron tanto de entidades del tercer sector como de personas a título privado. Así se prevé que:
c) ***Para el arraigo social,*** *(…). En caso de que no se acredite la existencia de ese tipo de vínculos familiares se valorará el esfuerzo de integración de la persona extranjera. Los medios económicos deberán estar disponibles en España y procederán de los familiares mencionados en el párrafo siguiente. Si se cumplen los requisitos del artículo 84, se podrá alegar que los medios proceden de una actividad por cuenta propia.*
*El esfuerzo de integración se acreditará mediante la aportación de un informe favorable de los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de su lugar de residencia que recomienden la concesión de la autorización. El informe debe ser emitido en un plazo máximo de un mes desde su solicitud.*
***El informe, de ser favorable, certificará la participación en actividades formativas, el conocimiento y respeto de los valores constitucionales de España, los valores estatutarios de la Comunidad Autónoma en que se resida, los valores de la Unión Europea, los derechos humanos, las libertades públicas, la democracia, la tolerancia, la igualdad entre mujeres y hombres y, en su caso, el aprendizaje de las lenguas oficiales del lugar de residencia.***

d) *Para el* ***arraigo socioformativo*** *estar matriculado o estar cursando alguna de las formaciones referidas en los artículos 52.1.b) y 52.1.e) 5.º, en este último caso incluido también el nivel uno, así como la oferta presencial correspondiente a las enseñanzas obligatorias dentro de la educación de personas adultas.(...)*

***Junto a los anteriores requisitos se exigirá un informe de integración social en España en los términos previstos en el apartado c) de este artículo".***

Dada la relevancia de estos procedimientos para las personas extranjeras, desde la Secretaria de Estado de Migraciones (SEM) se publicaron las **Instrucciones sobre el informe de integración social en las autorizaciones de residencia temporal por razones de arraigo** en las que se abordaban cuestiones tan relevantes como la naturaleza y competencia para la emisión de los informes de esfuerzo de integración, el plazo para su emisión y su contenido.
En cumplimiento del art. 9.28 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, ***"los municipios andaluces acreditarán el arraigo*** *para la integración social de*

*los inmigrantes, por tanto los Ayuntamientos emitirán los informes de integración social en cuyo territorio tenga el domicilio habitual la persona extranjera que solicita la autorización de residencia por arraigo".*

"Respecto al **domicilio habitual** de conformidad con lo previsto en el art. 16 de la Ley 7/1985 **es aquel en el que la persona extranjera se encuentre registrada administrativamente, independientemente de la antigüedad en el mismo,** según la información que figure en el padrón municipal en el momento de la solicitud del informe de integración social, en tanto que esos datos constituye prueba de residencia en el mismo".

La no exigencia de antigüedad en el padrón es una precisión significativa dado que evita discrepancia en la tramitación de los expedientes en función de unos ayuntamientos a otros, tal y como detectábamos en los informes remitidos por los ayuntamientos requeridos en las quejas de oficio sobre la emisión de los informes de inserción.

Y se recoge igualmente en **el apartado tercero de la Instrucción el contenido del informe de integración social,** una cuestión que se requería precisar dado que era susceptible de distintas interpretaciones y posiciones de los profesionales que han de emitirlos.

Sin embargo y pese a la elaboración y remisión de esta nota informativa, en esta Defensoría se han recibido escritos tanto de letrados de diversas asociaciones como de trabajadores sociales de diversos municipios andaluces en los que nos trasladan las dificultades que están encontrando en la elaboración de estos nuevos informes de integración.

A modo de ejemplo la queja 25/9125 en la que la promotora nos trasladaba que había solicitado en el Ayuntamiento de Sevilla el informe de integración social, y tras esperar *"casi 20 días o más para una cita"* le dijeron que lo emitía la Junta de Andalucía y que *"aún no tenían los criterios o que esperara o lo presentara en extranjería".*

Esta ausencia de criterios llevó a la Federación Andalucía Acoge a solicitar nuestra intervención en la queja 25/7912 *"para la unificación, simplificación y aclaración de estos criterios, de cara a obtener una mayor seguridad jurídica y garantías para las personas que solicitan este informe de cara a la solicitud de sus permisos de residencia".*

Así nos trasladaron que desde esa Dirección General de Políticas Migratorias no se había facilitado un modelo tipo de informe para que los profesionales competentes para su elaboración puedan recoger los datos requeridos, estando preocupados por las limitaciones que encuentran para reflejar cuestiones tan relevantes como las referidas al *conocimiento y respeto de los valores constitucionales de España, los valores estatutarios de la Comunidad Autónoma en que se resida, los valores de la Unión Europea, los derechos humanos, las libertades públicas, la democracia, la tolerancia y la igualdad entre mujeres y hombres.*

Tras la experiencia acumulada en la información aportada por los ayuntamientos andaluces en las, quejas de oficio referidas a la disparidad de criterios para la elaboración de los informes de inserción social, y una vez constatado que en algunos Ayuntamientos se requería a los solicitantes documentación no recogida en la normativa de aplicación, se solicitó la colaboración de la Dirección General de Políticas Migratorias que pudiera dar respuestas a las cuestiones planteadas en los escritos de queja.

En el informe remitido nos indicaban que en coordinación con las Jefaturas de Servicio de Acción e Inserción Social de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y con la participación de las Oficinas de Extranjería y las Subdelegaciones del Gobierno **estaban trabajando en la elaboración de un modelo unificado andaluz.**

Nos avanzaban que habían recibido desde el Servicio de Acción e Inserción Social de la Delegación Territorial de Granada, un modelo de informe diseñado para los supuestos de arraigo social y socioformativo incorporando las novedades del actual reglamento de extranjería, elaborado por la Subdelegación del Gobierno en Granada, en colaboración con los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación Provincial de Granada, estando a esa fecha *"en el proceso de elaboración compartida con el resto de provincias para, una vez unificado, con las demás provincias proponer como modelo único al Ministerio para su aprobación y aplicación en nuestra Comunidad Autónoma"*.

Asimismo nos trasladaban que se está trabajando en la modificación de la normativa que regula la emisión del informe sobre esfuerzo de integración de la persona extranjera en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía para su adaptación **al nuevo Reglamento (Orden de 16 de febrero de 2012), de forma que posibilite la acreditación de la formación en las cuestiones antes citadas y posibilite su valoración como esfuerzo de integración.** Un modelo de informe ha sido publicado en el mes de febrero de este año 2026.

Respecto a las **herramientas y recursos para poder valorar cuestiones tan complejas como los exigidos en la normativa de referencia,** *el conocimiento y respeto de los valores constitucionales de España, los valores estatutarios de la Comunidad Autónoma en que se resida, los valores de la Unión Europea, los derechos humanos, las libertades públicas, la democracia, la tolerancia y la igualdad entre mujeres y hombres* nos informan que estaban trabajando para la actualización de los contenidos del Curso de Esfuerzo de Integración alojado en la plataforma Andalucía a lo requerido en la nueva normativa de aplicación.

Y conscientes de la importancia del aprendizaje de las lenguas oficiales del lugar de residencia y de las barreras idiomáticas que obstaculizan la plena integración social y laboral de las personas extranjeras en nuestra comunidad autónoma, nos trasladaba la Dirección General de Políticas Migratorias que se pretendía impartir dos cursos en modalidad autoformación (online) de idioma español, ambos destinados a personas migrantes, alojados en la plataforma "ANDALUCÍA VUELA".

Una formación gratuita y que *"cobra aún mayor importancia a raíz de la publicación de la Resolución de 10 de marzo de 2025, de la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, por la que los centros del Sistema de Formación Profesional no incorporados al sistema educativo, deberán con carácter previo a la admisión y/o selección del alumnado, realizar las correspondientes pruebas para verificar que* ***las personas participantes cuentan con las habilidades comunicativas necesarias para garantizar el aprendizaje y cursar con aprovechamiento la formación de que se trate".***

Son muchas las personas extranjeras que necesitan estos informes para aportarlos a su expedientes de regularización en las oficinas de extranjería, por lo que se requiere una diligencia debida desde los Ayuntamientos para emitirlos en el plazo indicado en la normativa y con los requisitos exigidos. **De lo contrario se generan perjuicios en quienes lo solicitan que en muchos casos repercuten en los menores a su cargo.**

Es el caso de la promotora de la queja 25/10345 que solicitaba nuestra intervención *"por la falta de respuesta y la confusión administrativa que estoy sufriendo con mi solicitud del Informe de Integración Social, necesario para poder acceder al procedimiento de arraigo socio-formativo"*. Manifestaba que llevaba dos años en España, *"he estado estudiando en Cruz Roja y en el centro de adultos, colaborando también de manera voluntaria en la cocina de Cruz Roja y ayudando siempre que se me ha solicitado"*. Tras la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Extranjería se había dirigido al Ayuntamiento de Loja en junio de 2025 *"para solicitar mi Informe de Integración Social y entregué todos los documentos requeridos"*. Exponía que durante meses el Ayuntamiento la dirigió a la Delegación Territorial, y de vuelta otra vez a los servicios municipales donde dejó su documentación sin recibir respuesta alguna meses después. Exponía, ***"estoy agotada de ir de una administración a otra sin que nadie se responsabilice.*** *Tengo tres hijos escolarizados, que no pueden acceder a ayudas de vivienda ni becas porque no tenemos aún residencia legal. Siento que mi caso está siendo ignorado injustamente, a pesar de que me esfuerzo por integrarme, estudiar, formarme y contribuir positivamente a esta sociedad que ya siento como mi hogar"*. Un informe que sigue sin emitirse llevando más de 6 meses de dilación.

### 2.1.4.2.3.1.3. Situaciones que dificultan la integración de la población migrante

Tal y como venimos exponiendo en los sucesivos informes anuales, **el empadronamiento,** además de ser una obligación de quién reside en España, es un requisito exigido en numerosos procedimientos que han de tramitar las personas extranjeras.

Si bien, sin una dirección donde empadronarse es difícil acceder a los recursos sociales necesarios para iniciar el proceso de integración en la sociedad de acogida. Así, en la queja 25/4632 el padre de un menor de 6 meses pedía nuestra colaboración para obtener el empadronamiento de su familia, dado que aunque no habían transcurrido los tres meses desde la solicitud, **le era requerido para atenderlo en el hospital**.

Son frecuente las dificultades para empadronarse cuando no se tiene domicilio fijo o los dueños de las viviendas "les prohíben" solicitar el padrón a pesar de tener contrato de alquiler, situaciones que se perciben como prácticas discriminatorias por los/as inquilinos/as de origen extranjero. Es el caso de la queja 25/4317 en la que exponía que solicitaban un domicilio ficticio dado que los propietarios donde residen no les respetan el derecho al padrón, además de que "también se evidencia mucha xenofobia en el proceso".

En otros casos las **dilaciones en tramitar la solicitud de empadronamiento o expedir la certificación repercute en la tramitación de la documentación administrativa de las personas extranjeras.** Es el caso de la promotora de la queja 25/5902 que exponía que *"a pesar de haber presentado la documentación completa, incluyendo el certificado de Protección Temporal expedido por la Policía Nacional, y contrato de alquiler, el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ha prolongado el trámite durante más de un año"*. Manifestaba que había tenido que *"acudir en persona al Ayuntamiento en al menos cuatro ocasiones, y a día de hoy, continúo sin poder obtener el certificado de empadronamiento que necesito para completar mis trámites administrativos". Todo ello "a pesar de mi condición de persona desplazada desde Ucrania, bajo la Protección Temporal otorgada por el Gobierno de España"*.

**La necesidad de una vivienda digna es otra de las cuestiones por las que las personas migrantes se dirigen a esta Defensoría.** La tenencia de un alojamiento en condiciones adecuadas de habitabilidad, seguridad y salubridad y a un precio asequible es, una de las principales retos de quienes llegan a nuestro país para mejorar su situación.

Personas que, como la promotora de la queja 24/7370, encuentran dificultades para alquilar una vivienda. En su escrito nos trasladaba *"yo soy una persona con discapacidad 43%. Tengo aprobado ingreso mínimo vital de 548€.. al mes..y estoy trabajando en Verdiblanca. Nada de alquiler en Roquetas de Mar, si todos son para docentes, funcionarios, profesores..etc….Servicios sociales no tienen viviendas sociales. Otros quieren solo profesores, docentes funcionarios..y el resto qué?? No tenemos derecho a la vivienda??*
*Yo contacté varias inmobiliarias y piden por un piso pequeño dos nóminas de 1350€ cada uno!!! Ésto es una vergüenza..yo quiero vivir sola como puedo aportar dos nominas? Yo pienso que con mí sueldo mensual puedo pagar una vivienda, un estudio por máx 400€.. pero nadie nos quiere. Muchas personas están desesperadas buscando hasta una cochera para vivir. Donde está ley de vivienda digna?"*

**Las dificultades idiomáticas y de conocimiento de la administración pública dificulta en muchas ocasiones las intervenciones de las administraciones.** No son pocas las ocasiones en las que los hijos/s menores de edad tienen que hacer de interlocutores de problemáticas familiares que sobrepasan su capacidad de gestión cuando no problemas emocionales que requieren una intervención acorde a su situación.

En la queja 25/10384, **el menor de 15 años de edad**, **nos escribe** exponiendo que tras el desahucio del banco de su piso, su madre y él se trasladaron a uno de alquiler del que dice que la propietaria la intentó estafar en varias ocasiones, con un hostigamiento continuado que provocó que su madre perdiera dos empleos, quedando en situación de precariedad económica. Esta circunstancia imposibilitó el acceso a una nueva vivienda en el mercado privado, al carecer de contrato de trabajo, una garantía exigida para el arrendamiento. Circunstancias que habían provocado estar en situación de calle en el momento del escrito de queja.

## 2.1.4.2.3.1.4. La discriminación y los discursos de odio amenazan la convivencia en nuestra sociedad

El discurso de odio contribuye a la polarización y fragmentación de la sociedad al reforzar prejuicios y estereotipos negativos, fomentando así una sensación de vulnerabilidad en las víctimas, y un entorno social de desconfianza y hostilidad. Las manifestaciones vertidas no se quedan en las redes sociales, sino que representan una amenaza en la vida real para los colectivos a los que se dirige, y atenta contra la cohesión social y la seguridad de la ciudadanía.

Numerosos estudios de campo nos aportan datos sobre la magnitud y extensión de la discriminación que sufren las personas extranjeras en España por el mero hecho de serlo, repercutiendo esta discriminación en un impacto económico agregado, tal y como se recoge en el informe «Análisis del impacto económico de la discriminación y la desigualdad entre la población autóctona y la extranjera residente en España»

Siendo la gestión de la diversidad uno de los principales objetivos de nuestros pueblos y ciudades, traemos a colación el informe del Relator Especial sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, Mutuma Ruteere,

que recomendaba *"que los Estados Miembros revisen y reformulen las políticas y los programas que puedan tener un efecto desproporcionado sobre las minorías raciales o étnicas en vista de su vulnerabilidad socioeconómica y adopten medidas eficaces para mejorar el acceso de esos grupos a los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales"*

Por su parte, el Plan de Acción en materia de Integración e Inclusión para 2021-2027, recoge una respuesta global a los retos vinculados a la migración que requiere contar con políticas de integración eficaces para la construcción de sociedades inclusivas y cohesionadas.

La Comunidad Autónoma Andaluza no es ajena a este compromiso, dado que desde hace ya décadas somos una región receptora de una emigración que además de ser necesaria para nuestra economía local, contribuye a enriquecernos como sociedad.

Así, la Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025, recoge entre sus objetivos específicos los orientados a *"generar entornos inclusivos que fomenten la convivencia intercultural desde el respeto a la diversidad, especialmente en el ámbito educativo, local y comunitario"*, así como *"prevenir y luchar contra el racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia"*. Para su implementación, la Estrategia se articula en base al concepto de **"gobernanza multinivel"** que implica la coordinación y participación de los diversos actores que, de una manera u otra, desempeñan un papel en el desarrollo de las políticas de integración en Andalucía, cada uno en el marco de sus responsabilidades y competencias.

Se concreta esta gobernanza en la coordinación entre las Administraciones Públicas en los diferentes niveles competenciales, considerando **"esencial el rol de las Entidades Locales como puerta de entrada al sistema de protección social, motores de la construcción de la convivencia intercultural y en el fomento de las relaciones de vecindad, así como en facilitar procesos de participación desde lo local".**

Ese destacado papel de Gobernanza que la Estrategia otorga a los Ayuntamientos viene amparado, en otros cuerpos legales, como es la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

**Desde esta Defensoría somos conocedores de la realidad de aquellos municipios en los que, por la presencia de cultivos intensivos de fresas y frutos rojos, se concentran temporeros/as,** que bien acuden a los mismos para atender los picos de campaña o bien deciden instalarse en los mismos, y que por lo tanto demandan servicios y precisan acompañamiento de la Administración. Municipios en los que residen un buen número de personas de origen extranjero, tanto con documentación que les permite residir y trabajar en nuestro país, como otras en que carecen de ella, pudiendo acogerse a cualquiera de los supuestos previstos para alcanzar su regularización previstos en la normativa.

Así, a través de distintas actuaciones, hemos mantenido reuniones de trabajo y seguimiento del abordaje de esta realidad con responsables políticos y técnicos de municipios como Lucena del Puerto, Lepe, Moguer o con la Diputación Provincial de Huelva, en las que hemos tenido conocimiento de las medidas implementadas por estas Corporaciones para facilitar la atención a estas personas y adaptar sus servicios a su nueva realidad lo que contribuye a la integración de esta nueva población.

También habíamos visitado la localidad de Cartaya y entrevistado con anteriores responsables del municipio en el que nos transmitía la trayectoria en la atención y recepción de mano de obra extranjera, que en un principio fluctuaba en sintonía con las campañas pero que desde hace años tiene intención de permanencia y que se ha establecido en su localidad como nuevos miembros y vecinos de la sociedad cartayera.

En este contexto extrañaba a esta Defensoría las manifestaciones del Alcalde de Cartaya (Huelva) los días 20 y 24 de junio a través de las redes sociales, en las que como edil, y por tanto **máximo representante de su municipio**, mantenía un discurso en el que *equipara la falta de documentación de las personas extranjeras a la delincuencia*, aseverando que la inmigración ilegal viene a delinquir y a saturar la sanidad y la educación (..) y que en su localidad el 80% de los hechos delictivos son protagonizados por personas de origen extranjero en situación irregular.

**Un comportamiento que considerábamos contrario al que le correspondía como responsable público, por lo que se aperturó** la *queja de oficio 25/7386*, a fin de conocer, entre otras cuestiones, las medidas y programas previstos por el Ayuntamiento de Cartaya orientados a la integración e inclusión de la población migrante, evitando situaciones discriminatorias.

Discursos que van calando en la sociedad tal y como nos transmiten en los escritos de queja quienes consideran que por haber nacido en España tienen más derecho a servicios y prestaciones públicas. Así en la queja 24/3797 una mujer a la espera de acceder a una vivienda de carácter social, tras años en un proceso de desahucio y a punto de ser lanzada, interpelaba a esta Defensoría para que las ayudas que se dan desde las administraciones se queden aquí en España y no se destinen a personas extranjeras que residen en nuestro territorio.

Si bien se le indicaba que desde esta Defensoría ***"rechazamos cualquier manifestación discriminatoria y reafirmamos nuestro compromiso de trabajar para que la ayuda llegue a quienes más lo necesitan, siempre dentro de la legalidad y los valores constitucionales"***, tras la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Cabra (Córdoba) en la que se le *recomendaba* que *"se implementen las medidas necesarias para proteger el derecho a una vivienda digna a las personas objeto de desahucio del edificio propiedad de Cáritas, para que llegada la fecha del lanzamiento no se encuentren en situación de calle o residiendo en condiciones no adecuadas que pongan en riesgo a los menores a su cargo, como es el caso de la promotora de la queja"*, nos trasladaba que había sido adjudicataria de una vivienda adecuada a sus necesidades.

Y por último hacer referencia a la alerta del **impacto de la Inteligencia Artificial en el racismo y el discurso de odio en redes sociales** de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la UE: *"la Inteligencia Artificial puede poner en riesgo los derechos fundamentales, especialmente en redes sociales como facilitador de la difusión de discursos de odio. Los algoritmos entrenados con datos sesgados pueden reproducir estereotipos raciales, afectar de forma desproporcionada a determinados grupos y normalizar discursos de odio mediante su difusión automatizada. Los sistemas de IA no evalúan de forma sistemática su impacto sobre derechos como la igualdad y la no discriminación, algo especialmente preocupante en el contexto digital "*

A este respecto, conscientes de esas alertas, desde la Defensoría se ha participado en el proyecto europeo **HATEDEMICS – Hampering Hate Speech and Disinformation through AI-based Technologies,** cuya finalidad es fortalecer las capacidades institucionales y sociales para la prevención y respuesta frente al discurso de odio y la desinformación en entornos digitales, mediante el desarrollo de herramientas tecnológicas basadas en inteligencia artificial, acciones formativas y espacios de cooperación entre administraciones públicas, entidades de la sociedad civil, comunidad investigadora y profesionales de la comunicación.

Preocupados por cómo los jóvenes que se ven influenciados por el contenido de las redes sociales exponiéndolos ante mensajes racistas y xenófobos, la Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía titulado «Adolescencia, Discursos del Odio y Derechos Humanos», un análisis que parte de *"la posibilidad de que se haya trasladado a las aulas la polarización política y social que vivimos y que quizás eso haya influido en ser más reservados o reservadas a la hora de pronunciar sus opiniones".*

Entre sus conclusiones destacamos:

- *"Es necesario plantear medidas de carácter integral, que traten de incluir a toda la comunidad educativa. Es fundamental que los discursos del odio sean cuestionados en las aulas y también en la familia".*
- *"Las redes sociales se han convertido en el principal canal de acceso a la información para los adolescentes. Es imprescindible que las políticas educativas incluyan estrategias de formación digital crítica que permitan al alumnado distinguir entre información veraz y contenidos manipulados o discriminatorios".*
- *"Es necesario alertar a las autoridades educativas para que revisen el currículum escolar para incluir materias y/o contenidos que propicien el debate, el intercambio de opiniones, la diversidad. Si no lo hacemos, el alumnado estará "formándose" en las redes sociales".*
- *"El profesorado necesita formación específica y recursos para abordar estos temas con rigor y sensibilidad. Su papel como mediador y referente es clave para prevenir la normalización de discursos excluyentes".*
- *"Existen mecanismos legales para denunciar las noticias falsas y los discursos del odio. Es preciso darlos a conocer, no podemos permitir el acoso ni el sufrimiento sobre las personas. En el caso que esto ocurra se sugiere ponerlo en conocimiento de las personas responsables"*

## 2.1.4.2.3.2. Personas privdas de libertad

Año tras año se viene dando cuenta de las principales problemas que nos plantean quienes se encuentran en prisión, una visión de esta Defensoría a partir del conocimiento que tenemos de la realidad penitenciaria, dado los años que venimos tramitando quejas, así como por las sesiones de trabajo con responsables y profesionales de los centros penitenciarios que hemos visitado. Del mismo modo se ha tenido en cuenta la problemática trasladada por el Tercer Sector que desarrolla programas dirigidos a mejorar la situación de vulnerabilidad de las personas que se encuentra privadas de libertad.

### 2.1.4.2.3.2.1. Importancia del Tercer Sector en los procesos de reinserción de la población penitenciaria

Consideramos de interés en este informe anual trasladar las aportaciones y conclusiones extraídas de la Jornada titulada "Sensibilización para la reinserción social de las personas privadas de libertad", organizada por esta Defensoría con la colaboración de EnRedEs.

Somos conscientes de que el análisis de los recursos que prestan las Administraciones, bien directamente o bien a través del tercer sector, requiere una mirada transversal. Así durante estos años hemos podido constatar la relevancia de **la coordinación entre las administraciones** para implementar las actuaciones y medidas encaminadas a la reinserción en la sociedad de quienes se encuentran en prisión. También **la importancia del Tercer Sector**, que compro-

metido con mejorar las condiciones de vida y la defensa de los derechos de estas personas, desarrollan programas financiados por las administraciones encaminados a esta finalidad.

Si bien las personas privadas de libertad y los profesionales que trabajan con ellas se enfrentan a problemas sin duda difíciles, es necesario evidenciar que, ***SÍ es posible reinsertarse, SÍ es posible salir del pozo que a veces parece atrapar a quienes han entrado en prisión.***

Así, el responsable de una empresa nos trasladaba que como política de empresa habían apostado por dar oportunidades a quienes están en prisión y se preparan para su puesta en libertad. Nos transmitía en su intervención que a través de sus experiencias personales se había dado cuenta de que el paso por la prisión no puede ser una circunstancia que impida nuevas oportunidades para reinsertarse en la sociedad.

En 2014, le ofrecieron la posibilidad de participar en un Proyecto que se llama "Reciclar para Cambiar Vidas" y tras contratar a una persona que había estado en prisión su experiencia fue satisfactoria hasta al punto de haber trabajado en la empresa más de 10 años.

En su intervención, que se puede visualizar en la página web de la jornada, exponía *"que cuando una persona que ha estado en prisión, consigue su objetivo y supera sus primeros meses de libertad, periodo decisivo, esta persona se convierte en un trabajador productivo, fiel, responsable, que valora su puesto de trabajo y que además cuando te cruzas con él, te devuelve una sonrisa.*

*Y sí les digo, que después de 10 años, después de vivir numerosas situaciones, algunas desagradables, puedo afirmar, sin ninguna duda, que los mejores trabajadores que actualmente contrata Condaplast, no viene de ETT, ni por un anuncio de empleo.* ***Los hemos encontrado en prisión o son inmigrantes".***

Por su parte, uno de los  empleado de la empresa anterior, relataba lo que había significado en su vida que lo hubiesen seleccionado **a través de un proceso de reinserción.**

*"Desde el primer día me tomé el curso muy en serio ya que quería llegar a alcanzar un puesto de trabajo, hice las prácticas en la empresa en la que hoy en día trabajo, (……...), en que me siento valorado y realizado como persona, quiero también agradecer a (….) mi jefe y a la empresa en general por el buen trato y la gran acogida que he recibido, también por dar estas oportunidades a gente como yo que en su día cometí un error y hemos aprendido de ellos".*

Manifestaba que no se consideraba un ejemplo de nada, *"solo soy una persona que aprovechó su tiempo durante mi estancia en mi prisión para forjar un futuro mejor".*

**Testimonios que ilustran cómo los programas encaminados a favorecer la empleabilidad a través de la formación son un canal adecuado para la reinserción.**

Por su parte, en la primera mesa de trabajo, se abordó la **«Relevancia del Consejo Social Penitenciario como vertebrador de la participación y colaboración con el Tercer Sector, en la reinserción de las personas privadas de libertad».** Los Consejos Locales Penitenciarios constituyen el paraguas idóneo para propiciar estos espacios. Y se concluía con la necesidad de alcanzar algunos retos: financiación adecuada a las necesidades diagnosticadas, **programas plurianuales,** mayor **coordinación** en los centros penitenciarios, tanto entre equipos directivos, y entre los profesionales que trabajan en distintos departamentos de la prisión. Y se apuntaba a la necesidad de **evaluar los programas** para detectar si se habían alcanzado los

fines previstos, una asignatura pendiente.
En la segunda mesa titulada **«Principales problemáticas que dificultan la reinserción de las personas privadas de libertad. Una mirada desde el tercer sector»,** se reflexionaba cómo la coordinación y corresponsabilidad entre la administración y el tercer sector son una buena práctica que redunda en la población reclusa. **Y la importancia del acompañamiento durante el cumplimiento de las condenas, sobre todo orientado al momento más relevante, la puesta en libertad.**

Se incidía en la especial relevancia de esta coordinación entre administraciones en el ámbito sanitario, especialmente cuando se trata de personas con enfermedad mental. También el **valor añadido que aporta la plataforma Enredes** y cómo esta buena práctica debiera de extrapolarse a otras provincias donde el tejido asociativo no trabaja en red. Una cuestión que ha sido objeto de análisis en otros informes anuales.

Se abordó igualmente **la importancia de preparar la salida de prisión, especialmente para aquellas personas más vulnerables,** como son quienes presentan patologías como la enfermedad mental o problemas de adicciones, personas migrantes así como de quienes al carecer de acogida o redes de apoyo se encuentran a su salida de prisión en situación de sinhogarismo.

### 2.1.4.2.3.2.2. Personas en situación de extrema vulnerabilidad en prisión

Si bien la privación de libertad es un detonante de **desequilibrio emocional** provocado, entre otras cuestiones, por el aislamiento social al que son sometidos y a la pérdida del contacto con sus seres queridos, es muy frecuente que ingresen en prisión personas que ya sufren esta patología, asociadas en ocasiones a las **adiciones**.

Es el caso de la queja 24/8512, tramitada a instancia de una mujer, interna en el centro penitenciario de Algeciras, que ha solicitado la intervención de este Comisionado en reiteradas ocasiones desde hace años por su situación de extrema vulnerabilidad, ya que **padece una grave enfermedad mental** que ha incidido en el conjunto de decisiones que ha adoptado a lo largo de su vida. En octubre de 2024, desde prisión nos trasladaban que se estimaba que cuando tuviese lugar su excarcelación en los primeros meses de 2025, **no dispondría de ningún recurso de acogida ni hogar al que regresar tras el cumplimiento de su pena privativa de libertad, por lo que temían que se viera nuevamente en una situación de sinhogarismo.**

Ya con anterioridad se le atendió por dilaciones e incidencias en la tramitación y ***resolución*** de su Pensión No Contributiva (PNC), que le permitiera disponer de recursos para subsistir tras su salida de prisión, evitando así que se viera obligada a mendigar como en otras ocasiones.

Ya en 2025, apreciando sus circunstancias y en especial, atendiendo a la enfermedad mental que padece y a su situación de sinhogarismo, el equipo técnico del centro penitenciario remitió a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de Cádiz la **solicitud de valoración de grado de dependencia** debidamente cumplimentada e informó a los servicios sociales comunitarios de Algeciras para que aportaran la documentación necesaria a la solicitud enviada. Un trámite al amparo del «Protocolo a seguir para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones de dependencia de las personas con discapacidad o enfermedad mental que se encuentren cumpliendo condena en un centro penitenciario», que pone el acento en la rehabilitación y la reinserción social de las personas

con discapacidad o enfermedad mental, sin familia o con una trayectoria de abandono familiar que carezcan de una red de apoyo estable que se responsabilice en el caso de retorno al entorno habitual.

En septiembre de 2025, en un nuevo contacto de la interesada nos traslada que **había sido puesta en libertad sin ningún recurso residencial de referencia.**

Habiéndose detectado una descoordinación entre las administraciones en favor de esta persona se dictó Resolución dirigida al Ayuntamiento de Algeciras, encaminada a buscarle un alojamiento urgente a la promotora de la queja para evitar su situación de sinhogarismo, y se revise su situación de empadronamiento para que responsa a su situación real.

Y teniendo en cuenta que Algeciras es un municipio referente de personas con perfiles similares a los de la promotora de la queja que se encuentran en el Centro Penitenciario de Algeciras, (Botafuegos), se le recomendaba que "se implementen las medidas que estimen necesarias para la tramitación preferente de los expedientes de dependencia y del derecho a las prestaciones teniendo en cuenta la Orden de 28 de agosto de 2025, y resto de normativa de referencia".

Igualmente se recomendaba que los Servicios Sociales Comunitarios de la localidad establezcan cauces de coordinación y colaboración estables con el Departamento de Trabajo Social del Centro Penitenciario de Algeciras, en tanto que son los competentes, tal y como se establece en el Protocolo arriba referido, para tramitar las solicitudes de valoración de grado de dependencia de aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en el mismo y cumplan pena privativa de libertad en ese CP.

Por lo que respecta a las **situaciones de discapacidad en prisión,** ya sea sensorial, física, psíquica o intelectual, dado que son factores que condicionan la preparación para la reinserción en la sociedad, una vez cumplidas sus condenas, consideramos de relevancia el papel de los equipos técnicos de los centros penitenciarios, tanto detectando las patología que pueda ser objeto del reconocimiento de discapacidad o impulsando aquellos expedientes que ya están en curso.

Así, en la ***actuación de oficio***, nos informaba la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad que la valoración de la discapacidad de las personas privadas de libertad se tramitan atendiendo a la Resolución de 17 de mayo de 2023, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, relativo a las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración de grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos.

Y que en base a ello, existe una coordinación de los Centros Penitenciarios y los Centros de Valoración y Orientación (CVO) de la Discapacidad que permite abordar esta gestión evitando que la tramitación de estos expedientes no se dilate por cuestiones ajenas a las personas afectadas. Y nos trasladaba que existen canales de coordinación entre los Centros de Valoración y Orientación para que a las personas privadas de libertad se las valores de forma no presencial, habiendo constituido un grupo de trabajo multiprofesional con presencia de técnicos de varios centros de valoración, representantes de las tres disciplinas que intervienen actualmente en las valoraciones, ésto es, medicina, psicología y trabajo social.

En este año 2025 se da un paso más y **se incluyen las personas privadas de libertad entre los**

**supuestos de priorización en la tramitación de los expedientes de discapacidad** conforme la Instrucción 1/2025 de la Dirección General de Personas con Discapacidad. Una priorización que no siempre cumple con los plazos para resolver las solicitudes de quienes están en prisión (queja 25/3328).

Y por último hacer referencia a las quejas en las que nos informan de la **carencia de personal facultativo en los centros penitenciarios.** Es el caso de la queja 25/3457 en la que un interno en el C.P. de Málaga nos trasladaba que los médicos que le atienden están en teletrabajo y que no tienen el expediente médico y por lo tanto sin posibilidad de tratarles. O la queja 25/3472 que pedía ayuda dado que decía, no tener un servicio médico adecuado. Unas quejas que se remiten al Defensor del Pueblo de España por corresponder la atención médica a las Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Sin perjuicio de ello, tal y como expusimos en el informe anual 2024 preocupa a esta Defensoría que tras años sin llevarse a cabo la transferencia de la sanidad penitenciaria no se concrete una fecha para hacer efectivo este mandato legal. Una cuestión que fue objeto de la queja de ***oficio 24/8504***, **en la que nos interesábamos por conocer los avances producidos, dado que siguen coexistiendo** una dualidad de sistemas de salud, con los consiguientes problemas a la hora de abordar una atención sanitaria que ponga el acento en una historia clínica única, o al menos compartida por ambos profesionales.

En relación a los contactos entre la Consejería de Salud y Consumo y la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, (SGIP) para abordar la transferencia de la sanidad penitenciaria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se nos trasladaba que tras lo dispuesto en la disposición adicional sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud en la que se preveía que *"en el plazo de 18 meses desde la entrada en vigor de esta ley y mediante el correspondiente real decreto, se procederá a la integración de los servicios sanitarios penitenciarios en el Sistema Nacional de Salud, conforme al sistema de traspasos establecidos por los estatutos de autonomía"*, se habían mantenido una serie de contactos con desacuerdos que habían impedido la unificación de sistemas sanitarios en el ámbito penitenciario.

Concretan que *"tras la estabilización de la situación sanitaria, se retoman las negociaciones en una nueva reunión mantenida el 16/06/2021, en el trascurso de la cual se aborda la deuda pendiente, acordándose, ante las discrepancias surgidas entre las partes respecto al importe de la deuda reconocida (…) retomar la actividad del grupo de trabajo para la cuantificación de la deuda reconocida y la forma de pago"*. Así, nos informan de la reunión mantenida el *"7 de febrero de 20222 en la que acordaron "trabajar en un borrador del Convenio con las modificaciones tratadas en la reunión, continuar con del grupo de trabajo sobre la clarificación de la deuda, avanzar en la cuantificación económica del nuevo convenio en materia sanitaria (pago per cápita)"*.

Y concluía exponiendo que, si bien "desde 2015, los costes de estas prestaciones" se siguen presentando a la administración penitenciaria, "la complejidad de las transferencias y realizarlas garantizando los derechos de asistencia sanitaria de la población reclusa, necesita un abordaje multifactorial con estudio profundo de la situación actual y las necesidades a nivel de recursos humanos, técnicos y materiales".

Por lo que respecta a la implementación del acceso al DIRAYA, que permita compartir la historia clínica de quienes se encuentran en prisión y hubiese sido atendido con anterioridad en el SAS, nos informaban desde la Dirección General del SAS que *"se encuentra en la fase final de su tramitación un convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y la Consejería de Salud y*

*Consumo de la Junta de Andalucía en materia de asistencia sanitaria a las personas privadas de libertad en centros penitenciarios".*

Un convenio cuyo objeto es *"la mejora de la asistencia sanitaria que se presta en los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía facilitando la interoperabilidad entre las historias clínicas digitales de ambas instituciones (plataformas CCAA: DIRAYA, etc. y la de IIPP: OMI360) por parte del personal sanitario de Instituciones Penitenciarias (actualmente titulados en Medicina, Enfermería y Farmacia) que prestan sus servicios en los centros penitenciarios de Andalucía".*

También se estaba tramitando un *"convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior, a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, y el Servicio Andaluz de Salud para la coordinación de la Unidad de Custodia en el Hospital Universitario Virgen del Rocío, cuyo objeto es la coordinación de la Unidad de Custodia Hospitalaria, y la habilitación de una sala de espera para consultas externas, ambas en el propio Hospital, así como facilitar el funcionamiento de las mismas"*

## 2.1.4.2.3.3. Comunidad Gitana

El actual Marco Estratégico de la UE para la Igualdad, la Inclusión y la Participación de la población gitana 2020-2030 busca combatir el antigitanismo y cerrar las brechas socioeconómicas. Un plan que parte de la idea de que gitanos y gitanas de la UE siguen siendo víctimas de prejuicios y exclusión social, a pesar de que está prohibida su discriminación en todos los Estados miembros de la Unión Europea.

Teniendo en cuenta las lecciones aprendidas, el nuevo marco ha ampliado el enfoque anterior, pasando de la integración socioeconómica (en los ámbitos de educación, empleo, vivienda y salud) a una **estrategia integra**l orientada a que **todas las personas gitanas tengan la oportunidad de desarrollar sus capacidades y potencialidades para involucrarse en la vida política, social, económica y cultural.** Bajo este nuevo contexto, la igualdad de género, la lucha contra el antigitanismo y la discriminación y la participación de la población gitana son objetivos clave a perseguir.

Un plan que ha de tener en cuenta que, *"el término genérico «gitano» designa distintos grupos: romaníes, sintis, calés, romanichales, boyash/rudari, ashkalis, egipcios, yeniches, doms, loms, roms y abdales, además de comunidades nómadas (gens du voyage, zíngaros, camminanti, etc.)."*. Una realidad que observamos en nuestras calles y que por lo tanto se ha de tener en cuenta en el diseño e implementación de las políticas públicas que se adopten en favor de estas personas.

Para abordar los objetivos establecidos en este nuevo marco, la Unión Europea insiste en la necesidad de robustecer los compromisos de cada Estado, ampliando los mecanismos de coordinación y cooperación entre todos los agentes y garantizando la participación efectiva de la población gitana en todo el ciclo de las políticas públicas relevantes.

Por ello, es necesario partir de una evaluación del impacto de las medidas articuladas en los planes y proyectos implementados. En relación a nuestra comunidad autónoma, una vez concluida en 2020 la vigencia del I Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana 2017-2020, a fecha de este informe anual, si bien la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad ha evaluado el impacto del I Plan, no ha aprobado el II Plan Integral para la

Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía que vertebre las medidas encaminadas a la inclusión de las personas gitanas.
A este respecto la Dirección General de Inclusión Social y Barriadas de Actuación preferente, aunque no nos ha aportado una fecha estimada de publicación del II Plan si nos trasladaba que se estaba trabajando con *"el objetivo de lograr un plan participado, evaluable y que responda realmente a los problemas, necesidades y retos identificados, siendo los principales hitos a alcanzar en los próximos meses:"* formulación de objetivos estratégicos e indicadores de contexto, elaboración de programas, propuesta de un primer borrador del plan, evaluación Ex ante y documento definitivo del Plan y aprobación por el Comité Directivo.

### 2.1.4.2.3.3.1. Distorsiones detectadas en la implementación del I Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana (PICGA) por los Ayuntamientos

Por el conocimiento que se tiene en esta Defensoría sobre los indicadores de vulnerabilidad de una buena parte de familias gitanas, y dada la relevancia que articular medidas que eliminen estos factores, se consideró relevante conocer el impacto que habían tenido las medidas que los Ayuntamientos debían de implementar al amparo del I Plan a los efectos de contrastarlas con las detectadas en la evaluación realizada.

A modo de ejemplo en la queja de *oficio 23/8097*, **se detectaba cómo los ayuntamientos de referencia del Plan no habían tenido en cuenta las medidas contenidas en el mismo para el diseño de las actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas gitanas de su municipio.**

Es el caso del ayuntamiento de **Algeciras** que si bien hacía referencia expresa a actuaciones dirigidas a la comunidad gitana, trasladaba que éstas se realizan como actividad propia de las distintas áreas municipales encaminadas a favorecer la inclusión de quienes se encuentran en situación de exclusión.

Por su parte en el informe remitido por el Ayuntamiento de **Jerez de la Frontera** si bien se hacía mención a que los programas dirigidos a la personas gitanas se diseñan teniendo en cuenta su potencialidad y singularidad no se nos trasladaba si respondían a los objetivos del I PICGA. Ejemplo de la desconexión antes mencionada tanto en el diseño como en la ejecución de las medidas.

Por el contrario, La Línea de la Concepción nos informaba de las actuaciones realizadas en el ámbito educativo, algunas de ellas programadas e implementadas en el contexto del PICGA. Hacían mención al Aula de Convivencia o al Programa de Prevención de la drogodependencia en riesgo o el Programa Piloto de Prevención del Absentismo y del Abandono Educativo Temprano (fracaso escolar).

**Del análisis de la información aportada por los ayuntamientos se deducía que no todos los relacionados en el PICGA tenían una población gitana significativa** y que la residente en **sus municipios estaba integrada.** Así, el ayuntamiento de Barbate manifestaba que la población gitana está repartida por diferentes zonas, "estando totalmente integrados socialmente".
En el mismo sentido informaba el **Ayuntamiento de Cádiz**, trasladando que *"se han puesto*

*todos los recursos técnicos y las prestaciones de emergencia social, a disposición de toda la población en general y a la población gitana que haya acudido a nuestro servicio. Al tratarse de un colectivo poco significativo y perfectamente integrado con el resto de ciudadanos no ha sido necesario la realización de actividades específicas. Cádiz es una ciudad pequeña y nuestros centros están muy próximos a la ciudadanía y son de fácil acceso y la población en general tiene conocimiento de los mismos".*

Llama también la atención en los informes remitidos cómo **el aumento de nuevas necesidades de la población en general ha invisibilizado el objetivo de avanzar en el desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas gitanas para involucrarse en la sociedad en la que residen.**

**El Puerto de Santa María**, nos informaba que *"si bien en su momento se realizaron proyectos y programas dirigidos especialmente a la población gitana por la especial vulnerabilidad que se manifestaba" actualmente se encuentran "con una población vulnerable mucho más diversa" consecuencia de "los altos índices de paro y alto coste de la vivienda (tanto de adquisición como de alquiler, que están generando niveles de vulnerabilidad en un importante porcentaje de población". Una situación que les llevaba a "atender con un mismo criterio a toda la población vulnerable, tratando cada caso sin discriminar procedencia, etnia, raza, sexo o religión".*

Por su parte la **Diputación Provincial de Cádiz**, nos informaba de aquellas cuestiones que consideraban relevantes en relación a otros municipios, que si bien no se mencionaban en el Plan Integral si tenían una población gitana significativa. Reseñaba el municipio de **Bornos** con una población muy numerosa que se encuentra atendida en sus necesidades por los Servicios Sociales Comunitarios y **Puerto Serrano** donde se ponen de manifiesto numerosos factores de exclusión que requieren de intervenciones integrales e intersectoriales para poder superarlas.

Una cuestión que se ha detectado en el Informe Final de evaluación del I Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana (PICGA), que reconoce el Plan como una herramienta relevante y útil, considerando de importancia dar continuidad a estrategias de inclusión específicamente destinadas a la promoción de la población gitana en Andalucía, aunque **se observa que se valora mejor su diseño que su ejecución. "Hay cierta desconexión entre ambos procesos".**

Otra de las cuestiones detectadas fue, tal y como expusimos en el informe anual 2024, cómo algunos ayuntamientos como el de **Almería**, nos habían trasladado en la queja 23/8100 **la dificultad para evaluar las medidas destinadas a favorecer a la población gitana al no disponer de datos segregados en función del grupo de población, dado que el Servicio de información, orientación y asesoramiento (SIVA) no los recoge.**

Y hacíamos referencia a cómo el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre cuestiones de minorías, Fernand de Varennes, exponía que *"los datos segregados son indispensables para garantizar que las medidas positivas para abordar los problemas de derechos humanos, incluyendo las destinadas a las minorías, sean efectivas"*

Entendiendo que la ausencia de estos datos segregados pudiera haber dificultado la evaluación del PICGA solicitábamos a la Dirección General de Barriadas de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente para conocer si se había realizado alguna consulta al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, a los efectos de poder corregir esta circunstancia.

En el informe remitido nos traslada que ***"la ausencia de datos segregados por etnia***

***a nivel territorial ha resultado, sin duda, una limitación en la evaluación del plan anterior,*** *así como para la obtención de indicadores de contexto precisos que garanticen la evaluabilidad del plan en elaboración y del impacto de sus actuaciones en la población destinataria. Existe, de hecho, un amplio consenso entre las personas expertas y entidades que han participado en el diagnóstico preliminar del plan respecto a la identificación del problema y su importancia, así como sobre* ***la necesidad de abordarlo como reto desde esta Administración.***

*Con este fin, en atención a la complejidad del asunto y la controversia y riesgos que conlleva el tratamiento de datos tan sensibles, desde la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente y la Oficina Técnica del II Plan de Inclusión de la Comunidad Gitana en Andalucía,* ***se están analizando opciones para la recopilación de esta información en el marco legal actual, siguiendo las recomendaciones de organismos internacionales,*** *mediante el estudio de prácticas llevadas a cabo en otros países y en permanente interlocución con las entidades del tejido asociativo gitano, personas expertas en el ámbito"*

Y nos trasladaba el posicionamiento de la Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030, que señala al respecto (P.12): *"... se co nsidera necesario, toda vez que España ha iniciado el debate sobre la recolección estructurada de datos étnicos en las estadísticas, estudios y encuestas, encontrar la fórmula ideal para recoger este tipo de datos de una manera estructurada y eficaz. España ya recoge este tipo de datos en algunas encuestas y estudios, pero debe seguirse debatiendo, consensuando y concretando el deber de los poderes públicos de recoger y sistematizar datos con vistas al diagnóstico de la realidad y al diseño de las políticas más adecuadas en materia de lucha contra el racismo estructural, para una acción eficaz basada de acuerdo con nuestros compromisos internacionales en el auto reconocimiento, la voluntariedad, el anonimato y la protección de los datos."*

Y por último, teniendo en cuenta la **relevancia del Consejo Andaluz del Pueblo Gitano como órgano de participación** en el diseño e implementación de las políticas públicas relacionadas con las personas gitanas, nos interesábamos en conocer las principales actuaciones en las que había participado. Destacamos *"la presentación de un primer borrador de propuesta de bases reguladoras de subvenciones dirigidas a entidades del tercer sector para el desarrollo de proyectos de carácter integral que favorezcan la inserción socioeducativa de jóvenes gitanos y gitanas"* y los "avances en la elaboración de un Protocolo de actuación ante situaciones de antigitanismo y delitos de odio: creación de un grupo de trabajo, de un grupo focal e invitación Delegación del Gobierno de España en Andalucía, como responsable de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado", que fue aprobado en 2024.

Dicho lo anterior **se sigue constando situaciones de desventaja estructural de personas gitanas que encuentran muchas dificultades para superar los factores de desigualdad en las que se encuentran.** Como poníamos de manifiesto en informes anuales anteriores, los p**roblemas relacionados con el acceso a la vivienda es uno de los más significativos,** llegando incluso a situaciones de chabolismo como el analizado en las Casillas de Torre del Mar, puesto de manifiesto con anterioridad (queja de oficio 23/7319).

Situaciones que están ocasionadas por la falta de recursos económicos como es el caso de la queja 24/2797. Es frecuente cómo la necesidad de compartir vivienda entre unidades familiares relacionadas entre sí dificulta que puedan acceder a prestaciones necesarias para su subsistencia. El riesgo de pérdida de una PNC lleva a muchas cabezas de familia a no autorizar a sus hijos/as el empadronamiento a pesar de residir en el mismo inmueble, lo que les impide acceder a sus propios recursos de otras prestaciones de ámbito andaluz como la RMISA. Una cuestión que requiere ser analizada por la administración autonómica para facilitar la obtención de ingresos estables que impida la situación de pobreza, especialmente cuando hay menores a cargo.

## 2.1.4.2.3.3.2. Erradicar el antigitanismo y las manifestaciones de racismo, uno de los principales retos de las políticas públicas

Los prejuicios suelen estar reforzados por estereotipos basados en supuestos, sensaciones o creencias que influyen en las percepciones y en el comportamiento hacia los demás, impidiendo el desarrollo igualitario de las personas gitanas.

El XXI Informe anual 2025 sobre Discriminación y Comunidad Gitana elaborado por Fundación Secretariado Gitano, *"ha documentado 399 casos de discriminación contra personas gitanas en España, que reflejan que, a pesar de los avances normativos y del compromiso creciente de las instituciones, la igualdad real y efectiva sigue siendo una meta por alcanzar"*. Cada caso registrado representa una vulneración de derechos y una experiencia de exclusión que afecta a la dignidad, la participación y las oportunidades de las personas gitanas. Y nos *"recuerdan que el antigitanismo, en sus diferentes manifestaciones, desde los estereotipos y prejuicios hasta los discursos de odio y la exclusión estructural, continúa siendo uno de los principales obstáculos para la plena ciudadanía del pueblo gitano"*.

Por último hacer referencia al Manifiesto del Consejo Andaluz del Pueblo Gitano presentado en el Parlamento Andaluz coincidiendo con el 600 aniversario de la llegada del pueblo gitano a la península ibérica. Se destaca **la vivienda, la formación y la educación como herramientas esenciales para la inclusión social.** Unas medidas que han sido expuestas ante el Parlamento de Andalucía el pasado 11 de noviembre de 2025 que requiere el compromiso del conjunto de todas las Administraciones Públicas competentes en estas materias.

Un manifiesto elaborado por las entidades gitanas y aprobado por el pleno del Consejo Andaluz del Pueblo Gitano con motivo de la celebración el 8 de abril del Día Internacional del Pueblo Gitano y que ha sido presentado en el Consejo de Gobierno que ha tomado conocimiento de su contenido.

*"El manifiesto remarca el impulso, por parte del citado consejo, de un protocolo de actuación institucional contra el antigitanismo para dar una respuesta social y jurídica rápida y efectiva ante situaciones de discriminación colectiva y actos racistas que dañan la convivencia y menoscaban gravemente la imagen social gitana.*

*Asimismo, el texto destaca las numerosas aportaciones de los gitanos y de lo gitano al acervo cultural de Andalucía, que han enriquecido el patrimonio histórico y artístico de esta tierra, al tiempo que recoge las reivindicaciones del pueblo gitano en materia educativa, de vivienda y empleo"*.

## 2.1.4.2.4. VULNERABILIDAD POR RAZÓN DE GÉNERO

Tal y como venimos poniendo de manifiesto en este informe, **la vulnerabilidad extrema tiene rostro de mujer. Traemos a colación el informe sobre la IGUALDAD DE GÉNERO** del Instituto Europeo de la Igualdad de Género (EIGE) que realiza investigaciones independientes y difunde buenas prácticas para promover la igualdad de género y eliminar la discriminación por motivos de género. En 2025 se realiza un seguimiento de seis dimensiones claves que definen nuestra vida cotidiana: trabajo, dinero, conocimiento, tiempo, poder y salud. Además, mantiene dos ámbitos críticos que abarcan todas las áreas: la violencia y las desigualdades interseccionales. Basado en 27 indicadores cuidadosamente seleccionados. Una poderosa herramienta para explorar y comparar cómo las desigualdades afectan a nuestras vidas en el trabajo, en el hogar o en la vida pública, y para impulsar acciones en favor de una Europa más igualitaria.

Se recoge cómo las desigualdades en la toma de decisiones constituyen el mayor obstáculo para la igualdad de género, y que a pesar de haber logrado los mayores avances de todos los ámbitos en los últimos diez años, se necesitarán como mínimo 50 años para alcanzar la igualdad de género en los países de la UE.

Y cómo los avances en la toma de decisiones contrarresta los retrocesos en educación y salud, y cómo desde 2015, **España junto a Irlanda y Malta "son los países que más han avanzado".** Se refleja en este informe que la segregación ocupacional y el número mucho menor de mujeres en puestos de liderazgo también siguen determinando la brecha de género en el empleo. Las mujeres siguen estando sobrerrepresentadas en sectores mal remunerados e infravalorados, mientras que los hombres dominan los puestos más altos, incluso en ámbitos dominados por las mujeres.

En los escritos recibidos en esta Defensoría se detecta cómo la crianza y el cuidado familiar condiciona la capacidad económica de muchas mujeres y por lo tanto dificulta el acceso a los bienes y servicios. Situaciones que se vuelven aún más difíciles cuando se detectan roles de poder contra las mujeres que desencadenan episodios de violencia. Mujeres que pueden acabar dejando sus puestos de trabajo, perdiendo ingresos y cayendo en una situación de dependencia económica. Una violencia *"que se entrecruza con múltiples formas de opresión, como la pobreza, el racismo y la exclusión social, lo que crea múltiples capas de desventaja para determinados grupos de mujeres".*

**El miedo a los agresores y la necesidad de una atención integral a las víctimas de violencia** es otra de las cuestiones que nos transmiten. Así en la queja 25/12069 nos trasladaba *"he sufrido la violencia de género en todos los sentidos, y a día de hoy estoy a base de pastillas, tengo una depresión muy grande, me gustaría irme de mi provincia con mi hija ella también lo a sufrido".* La compareciente pone de manifiesto ante esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, haber sido víctima de violencia de género, viéndose obligada a ingresar en una casa de acogida junto a su hija menor con discapacidad.

Señalaba que, durante dicho proceso, no había recibido apoyo ni acompañamiento efectivo por parte de los Servicios Sociales ni de entidades del tercer sector. Un testimonio impregnado de desesperación y falta de alternativas para recuperar un proyecto vital con unas garantías mínimas de soporte público.

En el caso de la promotora de la queja 252/3292 nos relataba cómo buscaba refugio en otra ciudad distinta a la suya por miedo a su marido y agresor que quedaría en breve en libertad. Se dirigía a esta Defensoría manifestando que era víctima de violencia de genero *"con dos menores a mí cargo"*, que necesitaba volver a su ciudad con sus hijos *"pero mi situación económica no me lo permite ya que trabajo media jornada y gano 545 euro pido por favor un alquiler a bajo precio para mí y mis hijos ya que aquí vivimos con miedo de lo que pueda pasar cuando el salga de prisión"*.

Situaciones como las descritas exigen una actuación pública especialmente diligente y coordinada, basada en la confianza de la ciudadanía en la fortaleza y fiabilidad de los sistemas públicos de protección como piedra angular de cualquier sistema democrático; y es que la ausencia de apoyos claros puede generar una percepción de desamparo incompatible con los principios de buena administración que deben presidir la actuación de los poderes públicos, muy especialmente cuando se trata de mujeres en situación de violencia y de menores con discapacidad.

Relacionado con **la atención dada a las víctimas de violencia de género y la importancia de las intervenciones integrales y la coordinación entre recursos,** el promotor de la queja **25/13336, nos ponía de manifiesto que** entre julio de 2023 y octubre de 2024, el Equipo de Atención a la Mujer (EAM) del Distrito Sevilla contaba con un único psicólogo clínico dedicado especialmente a la atención de la violencia de género, atendiendo en la provincia a una población aproximada de 1,97 millones de habitantes. Nos exponía que ni el Instituto Andaluz de la Mujer, ni los centros municipales, ni otros recursos similares disponían de psicología clínica, sino de psicología general sanitaria, sin habilitación legal para el diagnóstico y tratamiento de trastornos mentales.

Incidía en que según las memorias oficiales del servicio, se constató los buenos resultados obtenidos a través de un modelo de intervención multidisciplinar que optimizó el trabajo conjunto de psicología clínica, enfermería y trabajo social, situando al EAM de Sevilla entre los más activos de Andalucía.

Si bien, por cuestiones que no se han podido determinar en octubre de 2024, el psicólogo clínico fue retirado del EAM, sin sustitución ni planificación de la continuidad asistencial, interrumpiéndose procesos terapéuticos en curso con mujeres en situaciones de alto riesgo.

Desde entonces, el dispositivo permanece sin cobertura clínica especializada, pese a existir financiación estatal finalista con cargo al Pacto de Estado contra la Violencia de Género y ha solicitado la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para investigar la retirada del recurso, el uso de los fondos asignados, el impacto asistencial y de seguridad sobre mujeres y menores, y la protección de los profesionales que actúan conforme a criterios clínicos y deontológicos.

A la fecha de este informe, esta Institución se encuentra analizando las posibles disfunción estructurales de este servicio público esencial, con indicios concurrentes de vulneración de derechos y mala administración a los efectos de iniciar actuaciones de alcance general, teniendo una especial sensibilidad con la salud mental de todas las mujeres víctimas de violencia de género.

El papel del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) a través de sus Centros Provinciales, los Centros Municipales de Información a la Mujer y las Unidades de Empleo de Mujeres son un

referente para las mujeres que residen en Andalucía. Entre sus **competencias** destacamos las de sensibilización social y la prevención de todas las formas de violencia contra la mujer, basadas en el respeto a los derechos fundamentales de las personas; y la realización de campañas de información y sensibilización, garantizando el acceso a las mismas de todas las personas con especiales dificultades de integración y, particularmente, de las personas con discapacidad y la planificación, elaboración, desarrollo, coordinación, promoción de iniciativas e impulso de las actuaciones y planes de violencia de género previstos en la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

Los datos disponibles confirman que Andalucía ha acumulado un número significativo de feminicidios en 2025, **14 de las 46 víctimas mortales de la violencia machista en España residían en nuestra Comunidad Autónoma**, lo que supone una sobrerrepresentación significativa respecto a otras comunidades autónomas con población similar.

Este dato, compatible con las estadísticas del Sistema VioGén, que registra casos denunciados y sometidos a seguimiento policial, pone de manifiesto que la elevada letalidad no puede explicarse únicamente por el volumen de casos registrados, sino que obliga a **profundizar en la eficacia de los mecanismos de detección del riesgo extremo, la continuidad de la atención especializada y la coordinación interinstitucional, especialmente en contextos de alta vulnerabilidad.**

## 2.1.4.2.4.1. El desarrollo reglamentario del Título Habilitante, garantía de igualdad

Son recurrentes los escritos de queja que llegan a la Institución donde las mujeres andaluzas alertan a este Defensor del riesgo que afrontan a diario, su vulnerabilidad y la falta de recursos públicos que existen para dar una respuesta eficaz a sus demandas. **Mujeres que necesitan acreditar administrativamente su condición de víctimas de violencia de género para acceder a recursos públicos (**vivienda, ayudas económicas, protección social) encontrándose con demoras, vacíos normativos o respuestas fragmentadas, lo que incrementa su exposición a la violencia y dificulta el ejercicio efectivo de derechos ya reconocidos por el ordenamiento jurídico. (Queja 25/101)

Así, según se prevé en el artículo 30 de la Ley 13/2007 antes citada *"1. En los supuestos en que se exija la acreditación de la situación de violencia de género para el reconocimiento de los derechos regulados en la presente Ley y de aquellos que se deriven de su desarrollo reglamentario, esta acreditación se realizará, según lo establecido para cada caso".* En el apartado 2 se establece que ***"reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir por los*** *profesionales para hacer efectivo lo establecido en el apartado anterior".*

A los efectos de establecer las pautas y criterios comunes para la emisión de la acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género (Título Habilitante) en el Instituto Andaluz de la Mujer, se ha desarrollado la Instrucción 1/2021 de 18 de febrero, del Instituto Andaluz de la Mujer, modificada por la Instrucción 2/2021 de 14 de mayo, que consideramos en esta Defensoría que es un procedimiento arbitrado "ad intra" sin rango normativo suficiente, parece no ofrecer la suficiente garantía en la protección de determinados derechos como el de la igualdad, la falta de transparencia, la buena administración y aquellos que protegen a las víctimas a través de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

Conocedores como somos de las demoras o los diferentes criterios invocados por cada provincia en los expedientes de acreditación y el impacto que ésto puede tener en la seguridad personal, subsistencia y el ejercicio efectivo de derechos ya reconocidos en la legislación estatal y autonómica se ha aperturado la actuación de oficio 25/13326 dirigida a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad para que nos informara sobre el motivo que sustenta el que no se haya aprobado aún el desarrollo normativo autonómico, manteniéndose la regulación en el ámbito de instrucciones internas del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), fundamentalmente las Instrucciones 1/2021 y 2/2021, pudiendo dejar a las víctimas en una situación de inseguridad jurídica potencial.

Se considera relevante que la ciudadanía pueda conocer los criterios utilizados por los/as profesionales competentes en todas las provincias a los efectos de que sean homogeneos evitando así situaciones de desigualdad. Y conscientes de la importancia de la coordinación interadministrativa  desde los Centros del IAM con los servicios sociales, áreas de vivienda, empleo, salud y otras áreas competentes que agilicen la eficacia de estos títulos, le solicitábamos información al respecto.

El relato de las quejas recibidas ilustrar la relevancia de determinadas políticas públicas dirigidas a conseguir la igualdad de género siendo necesario que los poderes públicos no estén ajenos a la violencia de género, dado que constituye uno de los ataques más flagrantes a derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida, la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud.

# 2.1.5. SALUD

## 2.1.5.1. Introducción

El derecho a la protección de la salud ha vuelto a ocupar, durante el ejercicio 2025, un lugar central en la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz, tanto por el volumen de quejas recibidas y gestionadas (cercanas a los dos millares), como por la entidad de los problemas planteados y su impacto directo sobre la ciudadanía. Las actuaciones ponen de relieve la persistencia de déficits estructurales ya señalados en informes anteriores, así como la necesidad de reforzar la planificación, la suficiencia de recursos y la equidad territorial del sistema sanitario público andaluz.

La actuación de esta Institución en materia sanitaria se configura así como un instrumento esencial de garantía de derechos y una oportunidad para corregir disfunciones administrativas, tanto a través de la atención individualizada de las quejas, como mediante la identificación de problemas de carácter estructural y la formulación de actuaciones de alcance general orientadas a la mejora del funcionamiento del sistema sanitario público, desde una perspectiva de calidad asistencial, equidad y respeto a la dignidad de las personas usuarias.

En este contexto, el presente capítulo se centra en aquellas cuestiones que en 2025 han requerido un análisis más detenido por parte de esta Institución y han dado lugar a actuaciones con resultados singularmente significativos. En particular, se abordan las actuaciones relativas al **programa de cribado de cáncer de mama**; la **atención temprana** a menores de 0 a 6 años; los **tiempos de respuesta asistencial**; y la **planificación y adecuación de las infraestructuras sanitarias**, ámbitos todos ellos que han suscitado una intervención especialmente intensa del Defensor del Pueblo Andaluz y que inciden de manera directa en el ejercicio efectivo del derecho a la protección de la salud.

Junto a estas cuestiones, durante el ejercicio analizado se han recibido y tramitado numerosas quejas individuales relacionadas con otros ámbitos relevantes del sistema sanitario, tales como las listas de espera sanitarias y, en menor cuantía, alusivas al control de la incapacidad temporal, las políticas de salud, el ejercicio de los derechos de las personas usuarias o la posible mala praxis asistencial. A diferencia de los pronunciamientos que proceden en materia de tiempos de respuesta asistencial, en los restantes las actuaciones se han centrado fundamentalmente en labores de información, orientación y asesoramiento a las personas interesadas y, en su caso, a la admisión a trámite y solicitud de informe a la administración sanitaria competente, sin que de su tramitación se hayan derivado en 2025 investigaciones de alcance general ni la necesidad de formular recomendaciones de singular trascendencia.

En el plano de las **novedades normativas producidas en Andalucía durante el ejercicio 2025**, cabe destacar diversas disposiciones y acuerdos con incidencia directa en la organización del sistema sanitario, la planificación de las políticas públicas de salud y el refuerzo de los instrumentos de prevención y coordinación.

En primer lugar, debe mencionarse el Decreto 93/2025, de 16 de abril, por el que se crea la Comisión Asesora de Cribados Poblacionales y Actividades Preventivas de Detección Precoz en Andalucía, como órgano colegiado de carácter técnico destinado a asesorar en materia

de detección precoz y evaluación de programas de cribado, reforzando la toma de decisiones basada en la evidencia científica en un ámbito central de la salud pública.

Asimismo, el Decreto 168/2025, de 5 de noviembre, establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, que asume las competencias sanitarias tras la reorganización del Gobierno andaluz, configurando un nuevo marco organizativo con implicaciones relevantes para la gestión y coordinación del sistema sanitario autonómico.

Durante el ejercicio se aprobó también la Orden de 1 de diciembre de 2025, de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, por la que se adoptan medidas de salud pública relativas al uso de mascarillas en centros sanitarios y sociosanitarios como herramienta preventiva frente a infecciones respiratorias, en el marco de las actuaciones de protección de las personas más vulnerables y de prevención de riesgos para la salud pública.

Especial relevancia presenta el Acuerdo de 24 de septiembre de 2025, por el que se aprueba el I Plan Integral de Atención Temprana de Andalucía 2025-2029 (PIATA), en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1/2023, de 16 de febrero. Este Plan constituye el principal instrumento de planificación estratégica en este ámbito y resulta particularmente significativo a la luz de las actuaciones desarrolladas por esta Institución en relación con las demoras, la suficiencia de recursos y la homogeneidad de la atención prestada.

Por último, ha de destacarse el Acuerdo de 23 de diciembre de 2025, por el que se aprueba la Estrategia de Salud Digital de Andalucía 2030 (ESDA), orientada a la transformación digital del sistema sanitario público andaluz, con objetivos dirigidos a mejorar la accesibilidad, la interoperabilidad de los sistemas de información y la calidad de la atención sanitaria.

## 2.1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 2.1.5.2.1. SALUD PÚBLICA

Superado un período de tanta incertidumbre como el de la COVID-19 y las duras decisiones que comportó (confinamiento, uso de mascarillas, vacunaciones...), estábamos lejos de vislumbrar que a finales de 2025 nos sobresaltaría una **nueva crisis de salud pública, que pondría en cuestionamiento la eficacia de programas implantados con finalidad preventiva,** los de cribado poblacional para la detección precoz de patologías de tanta entidad como el cáncer de mama.

El **Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama** no mostraba signos de alerta que permitieran sospechar sobre las lagunas que en el mismo afloraron en el otoño de 2025, generando una justificada alarma social de la que esta Institución se hizo eco mediante la incoación de una **investigación de oficio** (*queja 25/10263*), con el objetivo de clarificar los hechos, dimensionar el alcance real de las disfunciones reconocidas y evaluar su impacto sobre el derecho a la protección de la salud de las mujeres participantes en el programa. Esta actuación se inició atendiendo a los testimonios de mujeres afectadas, a las consideraciones manifestadas por la asociación AMAMA y al análisis de las explicaciones públicas ofrecidas por la Administración sanitaria.

El Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama, implantado en Andalucía desde 1995, constituye uno de los pilares de la prevención sanitaria en la población femenina y cuenta con una elevada aceptación social, con cientos de miles de mamografías realizadas anualmente. Precisamente por ello, la constatación de fallos en aspectos nucleares del programa –en particular, en la comunicación de resultados y la adecuada canalización de los hallazgos dudosos– ha generado una profunda preocupación, al comprometer el objetivo esencial de la detección precoz y la confianza de las mujeres en el sistema sanitario público.

Según ha reconocido la propia Administración sanitaria, los resultados clasificados como lesiones dudosas o no concluyentes, habitualmente encuadrados en la categoría BI-RADS 3, no venían siendo comunicados de forma expresa a las mujeres participantes. Esta práctica, inicialmente justificada en la voluntad de evitar inquietud o ansiedad, ha supuesto que un número significativo de mujeres desconociera tanto su resultado diagnóstico como la necesidad de someterse a estudios complementarios o seguimientos evolutivos, con el consiguiente riesgo de retrasos en la atención y pérdida de oportunidad diagnóstica.

No atenúa esta preocupación la información estadística ofrecida desde la Consejería de Salud, según la cual los resultados dudosos o no concluyentes derivan en una lesión posiblemente benigna en el 98% de los casos, puesto que dicha información se basa en probabilidades y subsiste un riesgo clínicamente relevante para el 2% restante de mujeres. Una sola mujer afectada por una deficiencia que no tiene el deber de soportar, bastaría. Pero más aún, en realidad el daño comprende a las al menos 2.000 mujeres –según datos de la propia Administración– que se encontraban en proceso de revisión de este incidente, privadas de información esencial sobre su estado de salud y sometidas a una prolongada incertidumbre diagnóstica.

Al riesgo que de por sí supone la ausencia de comunicación de los resultados diagnósticos, se sumó la falta de comunicación de cita para completar el estudio, testimoniada por las afectadas que desconocían siquiera dicho resultado dudoso; así como la enorme inquietud e indignación manifestada por las mujeres que recibieron tardíamente la comunicación de fecha para un estudio adicional que ignoraban tener pendiente. Esta falta de información impidió, además, que las interesadas pudieran reclamar o activar mecanismos de control ante posibles errores de citación o demoras indebidas.

La información pública tuvo un inmediato reflejo en las **quejas individuales recibidas en la Institución,** relacionadas tanto con el propio programa de cribado como con fases posteriores de seguimiento clínico de hallazgos mamarios, de cuyo análisis conjunto resultaba corroborado el elemento común de la **falta de información adecuada y en tiempo oportuno sobre los resultados de las pruebas diagnósticas** –circunstancia presente en la totalidad de los expedientes individuales analizados–, con el consiguiente impacto emocional.

**Asimismo, se constataron demoras relevantes en la citación para pruebas complementarias o controles evolutivos**, en casos BI-RADS 0 (diagnóstico no concluyente), en los que eran necesarias otras pruebas diagnósticas para su evaluación y especialmente en los supuestos clasificados como BI-RADS 3 (hallazgos probablemente benignos), en los que el seguimiento recomendado a los seis meses se amplió de forma reiterada hasta plazos de entre ocho y doce meses, en los **Hospitales Infanta Elena en Huelva, Puerto Real en Cádiz, Virgen de las Nieves en Granada, Costa del Sol y Virgen de la Victoria en Málaga, y Virgen del Rocío en Sevilla.** Es decir, Almería, Córdoba y Jaén son las únicas provincias sin ninguna queja por esta causa.

A la fecha de cierre de este informe se encontraban en trámite actuaciones con el Hospital Universitario de Puerto Real (queja 25/10612) y el Hospital Universitario Virgen del Rocío (queja 25/12952), al haberse producido demoras significativas: nueve meses desde BI-RADS 4 (hallazgos probablemente malignos) en el primer caso, y cinco meses para pruebas adicionales tras BI-RADS 0 en el segundo, dándose la circunstancia de que en ambos casos **a las interesadas se les diagnosticó finalmente un tumor BI-RADS 5** (altamente sugerente de malignidad) en las pruebas efectuadas con retraso.

Asimismo, se encuentra en curso una actuación con el Hospital Infanta Elena por **no haber citado** a una mujer cuyo informe de mamografía del cribado indicaba expresamente que se habían encontrado hallazgos BI-RADS 3 que **precisaban estudios complementarios**, de lo que solo fue consciente cuando un año y medio después fue informada de ello por su médico de familia al efectuar una consulta por dolor en la mama (queja 25/11046).

Por último, una actuación con el Hospital Costa del Sol en cuanto a los seguimientos posteriores al cribado, pues si bien en el caso que se nos presentaba la primera cita tras los hallazgos BI-RADS 3 en el cribado tuvo lugar a los cuatro meses, l**os plazos posteriores para los controles recomendados a los seis meses se alargaron a los 16 meses** en el segundo control **y a los 18 meses** en el tercero, debido a la sobrecarga asistencial, según indica el hospital (queja 25/9766).
Del análisis de estas quejas se desprende que se han producido déficits estructurales en los mecanismos de comunicación de resultados, en la gestión de las citaciones y en el seguimiento de los hallazgos mamográficos, especialmente en contextos de elevada presión asistencial.

Estas disfunciones adquieren una especial gravedad en un ámbito como el cáncer de mama, en el que la información clara, la prontitud en la actuación y la certidumbre en los tiempos constituyen elementos esenciales de una atención sanitaria de calidad.

Completarán el estudio conjunto los elementos que obtengamos a través de la investigación de oficio en curso anteriormente aludida, -afrontada desde la objetividad y la independencia que caracterizan la actuación de la Institución-, y que pretende contribuir a una investigación rigurosa, a la adopción de decisiones correctoras eficaces y a la restauración de la confianza en un programa preventivo esencial para la salud de las mujeres andaluzas.

Bajo esas premisas, hemos centrado el interés en **tres ejes fundamentales: el derecho a la información sanitaria, la respuesta asistencial** –analizando el cumplimiento de los plazos clínicamente recomendados– y la **evaluación global del propio programa**, incluyendo los mecanismos de seguimiento de resultados, la revisión de protocolos y el papel de los órganos asesores creados al efecto, en particular, de la Comisión Asesora de Cribados Poblacionales y Actividades Preventivas de Detección Precoz en Andalucía, como órgano técnico de asesoramiento en materia de planificación, evaluación y mejora de los programas de detección precoz, creado por el Decreto 93/2025, de 16 de abril.

Al tiempo de elaboración de este Informe, habíamos recibido la respuesta unificada remitida por la Viceconsejería de Salud y Consumo y por la Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, cuyo pronunciamiento solicitamos dentro de sus respectivas competencias y responsabilidades.

El informe suscrito conjuntamente, pues, explica el proceso de transición tecnológica y organizativa realizado para la modernización del Programa de Cribado mediante la implantación progresiva del aplicativo PDPCM que, iniciado en 2018 y completado en todas las provincias andaluzas en 2023, ha supuesto la incorporación gradual de nuevas cohortes de mujeres y la ampliación de equipamiento con mamografía digital y tomosíntesis, a fin de reforzar la precisión diagnóstica y la homogeneidad en todo el territorio andaluz.

Reconociendo haber identificado la que califica como "una falla de comunicación" o "incidencia comunicativa", que afectó a mujeres con hallazgos mamográficos catalogados como BI-RADS 3, concentrada especialmente en el Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla, expresa que tal incidencia "no implicó errores clínicos ni disminución de la calidad asistencial".

Expresa el informe que el citado aplicativo PDPCM incorpora un sistema automatizado de comunicación para resultados sin hallazgos relevantes y que en los casos que requieren valoración especializada (BI-RADS 0, 3, 4 y 5), genera directamente la derivación hospitalaria, dependiendo parcialmente la comunicación con la mujer afectada de los circuitos de cada hospital.

En este aspecto, puntualiza que si bien el procedimiento asistencial del Programa es común en toda Andalucía, existían en cambio diferencias en la forma en que los diferentes centros contactaban con las mujeres, haciéndolo algunos por contacto telefónico y otros mediante el envío directo de citación.

Esta diferencia de proceder ha sido corregida y unificada "mediante nuevas instrucciones y la revisión de los circuitos internos de contacto y citación" para garantizar una comunicación homogénea y proactiva en todos los centros.

Finalmente, además de trasladar el amplio porcentaje de participación anual en el Programa (en torno al 80%) y la constitución formal de la Comisión Asesora de Cribados Poblacionales y Actividades Preventivas de Detección Precoz en octubre de 2025, con el inicio de las líneas de trabajo planificadas, los responsables de la Administración sanitaria se comprometen a trasladar a esta Institución los resultados e información de interés que se deriven de los trabajos en curso de revisión y auditoría.

Como puede colegirse, la información ofrecida resulta insuficiente en relación con la solicitada en la investigación de oficio por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Comenzando por el **derecho a la información sanitaria** y reconocidas explícitamente las incidencias producidas como "falla de comunicación" o "incidencia comunicativa", apreciamos que es preciso hacer diversas consideraciones.

Por un lado, el enfoque, a nuestro entender parcial, que sobre este aspecto realiza el informe, al reducir la "falla de comunicación" a una mera cuestión de forma, esto es, a una simple diferencia en la práctica de los medios empleados por los centros sanitarios responsables de citar a las mujeres cuyos resultados de cribado orientaron a la necesidad de completar el estudio diagnóstico. Centrándose en la forma de contacto (postal o telefónico), como causa de la disfunción, se aplica su corrección a través de la unificación por instrucciones comunes.

La homogeneización de los medios de contacto con revisión de los circuitos internos de cada centro, con ser necesaria, no responde al problema de mayor calado planteado en la crisis

del cribado de mama, por cuanto ninguna afectada ha apelado a una disconformidad con los medios de contacto, sino a la ausencia misma de contacto dirigido a informarle del resultado incierto del cribado, ni del estudio adicional preciso, ni de la derivación a su centro hospitalario con dicho propósito.
El problema real no es de forma sino de fondo, esto es, de la ausencia misma de comunicación autónoma de los resultados del Programa de Cribado a las afectadas, distinta de la comunicación que procede para asignarles cita a las pruebas complementarias precisas y, asimismo con independencia de la vía por la que se comunique lo primero (el resultado) y la segunda (la cita). Se trata de dos comunicaciones independientes y necesarias que ni siquiera se aclara si debían o podían realizarse conjunta o separadamente, a quién correspondía la realización de cada una y porqué se omitía la primera.

La segunda consideración es omisiva, ya que no se aporta aclaración alguna sobre cuál es o era el Protocolo vigente al tiempo de la detección de los fallos de comunicación, qué disponía sobre la cuestión de interés y si se ha mantenido o modificado el mismo.

En relación con la segunda cuestión planteada por esta Institución, la alusiva a la **atención sanitaria dada a las mujeres con resultados no concluyentes o lesiones dudosas**, el informe no contiene información que nos permita hacer alguna valoración, ya que si bien afirma someramente que la incidencia comunicativa "no implicó errores clínicos ni disminución de la calidad asistencial", no aporta los datos que sustentan dicha conclusión. Menos aún los expresamente solicitados por nuestra parte, como son los de carga asistencial de los Servicios de Radiodiagnóstico, su dotación de personal y el volumen de mujeres en lista de espera procedentes tanto del Programa de Cribado como de la atención dentro de los canales no preventivos.

El informe tampoco se pronuncia sobre los **mecanismos de evaluación y seguimiento de los resultados del Programa de Cribado** y para la revisión de sus procedimientos y protocolos, ni, en su caso, los informes de evaluación resultantes, aunque sí sobre la constitución e inicio de actividad de la Comisión Asesora de Cribados Poblacionales y Actividades Preventivas de Detección Precoz en octubre de 2025.

Todo lo cual nos lleva a cursar una petición de informe complementario, que junto a las dudas y planteamientos expresados, nos actualice la situación de la auditoría acordada, a fin de poder completar el análisis en conjunción con los informes requeridos en las quejas sustanciadas a instancia de las mujeres afectadas.

Por su parte el **Programa de Cribado de Cáncer Colorrectal** venía generando algunas peticiones ciudadanas, reiteradas en 2025, fundadas en no completarse el estudio tras participar en el mismo con resultado de sangre oculta en heces, es decir, por la **falta de cita para la prueba diagnóstica subsiguiente** (colonoscopia), imprescindible para que el Programa pueda cumplir su finalidad preventiva y de detección precoz.

Puesto que la colonoscopia puede indicarse a través de diferentes vías, concurriendo las pruebas procedentes conforme al protocolo del Programa de Cribado, junto a las indicadas desde Atención Primaria y desde Atención Especializada, en los casos investigados la causa de las dilaciones de unas y otras procede de la saturación de las agendas de los servicios encargados de su realización. Coinciden las Gerencias hospitalarias en señalar que existe una gran demora en las pruebas de colonoscopia, debido a la falta de profesionales y al aumento de demanda desde Atención Primaria. Un elemento de interés cuyo seguimiento han de realizar

los responsables del sistema sanitario público andaluz, a fin de aprovechar convenientemente la inversión y esfuerzos desplegados en el Programa de cribado y la oportunidad de abordar a tiempo la orientación que proporciona su resultado indiciario.

Respecto al proceso mismo del Programa de Cribado de Cáncer de Colon, en el año 2024 conocimos el protocolo de actuación suscrito entre la Consejería de Salud, el Servicio Andaluz de Salud y el Consejo Andaluz de Colegios Farmacéuticos, para la colaboración de los farmacéuticos andaluces en este cometido, cuya puesta en marcha se anuncia para 2026, con la implicación de la farmacia comunitaria en los programas de cribado así como en otros programas de salud pública.

## 2.1.5.2.2. ATENCIÓN PRIMARIA

En contraste con lo que ocurría en tiempos precedentes, a partir del año 2021 las quejas referidas a la Atención Primaria de Salud comenzaron a tener mayor presencia, a causa de los problemas de acceso a dicho nivel asistencial, ya por estar cerradas las agendas para asignación de cita, ya por no contar con médico en el centro de salud o consultorio.

Agrava esta dificultad el mayor número de jubilaciones de profesionales sanitarios; el desajuste en la formación del número suficiente de profesionales sanitarios que asegure el relevo generacional en algunas categorías y el escaso atractivo profesional de determinadas plazas (Medicina de Familia, Pediatría de Atención Primaria o Enfermería, en zonas rurales alejadas geográficamente de las capitales de provincia andaluzas y del resto de los grandes núcleos de población).

A lo largo de 2025 hemos recibido las mociones aprobadas en distintos Ayuntamientos de nuestra comunidad, acerca de las carencias de la Atención Primaria y la necesidad de refuerzos y mejoras en sus consultorios, como Algodonales, Posadas, Alcaudete, Andújar, Calicasas, Torreperogil, el Área Sanitaria Norte de Córdoba y, de forma reiterativa, el Área de Gestión Sanitaria Zona Norte de Antequera, entre otras.

Entre las quejas formuladas por la ciudadanía andaluza se reproducen las que aluden a dificultades en la obtención de cita médica, algunas para cuestiones tan precisas y no demorables como la renovación del tratamiento farmacológico o la valoración de una incapacidad transitoria, así como las que refieren la falta de cobertura del médico de familia tras su jubilación y las que, en relación con esto último, exponen el malestar por la falta de adscripción a un mismo facultativo.

Un problema, en suma, que venimos reflejando en los informes anuales de la última década y sobre el que se han venido adoptando decisiones de diversa índole asimismo referenciadas en los mismos: acuerdo de 2018 sobre los puestos de difícil cobertura y resolución con los indicadores para tal calificación, identificándose entonces hasta 92 zonas básicas de salud en dicha situación; inclusión en el Plan de Ordenación de Recursos Humanos del SAS con la posibilidad de prolongación voluntaria de la permanencia en servicio activo hasta los 70 años de edad acordada en mayo de 2019; o exención del requisito de la nacionalidad a fin de que el SAS pueda realizar nombramientos de carácter temporal del personal médico especialista y personal de enfermería extranjero no comunitario, que se viene acordando desde julio de 2023 y hasta la actualidad.

Con todo, el intento de dotar a este problema de un mejor sustento normativo y de un mayor alcance práctico, vino de la mano del *Proyecto de Decreto* para aprobar las bases generales que rigieran el concurso extraordinario para la provisión de puestos de difícil cobertura en los Centros e Instituciones Sanitarias del Servicio Andaluz de Salud, sometido a información pública previa a su elaboración en septiembre de 2023; impulsado por la *Resolución de 9 de octubre de 2024*, de la Secretaría General Técnica, de la Consejería de Salud y Consumo, que sometió a información pública el Proyecto de Decreto por el que se establece el régimen de acceso a puestos de difícil cobertura de determinado personal estatutario del Servicio Andaluz de Salud.

Finalmente, ha sido a punto de expirar el año 2025 cuando hemos podido conocer la aprobación del *Decreto 203/2025, de 2 de diciembre*, por el que se regula el procedimiento selectivo específico, por el sistema de concurso, para los puestos de difícil cobertura en el Servicio Andaluz de Salud, previsto en la disposición adicional única de la Ley 2/1998.

El Decreto parte del concepto de zonas de difícil cobertura y la declaración formal de los puestos con tal consideración, permite incorporar personal estatutario fijo por concurso de méritos a los puestos que no puedan cubrirse por procedimientos ordinarios de selección o provisión y convocar procesos selectivos específicamente dirigidos a su ocupación, exigiendo una permanencia mínima de dos años en el destino adjudicado.

La propia Administración sanitaria indicaba que 364 plazas de Médico de Familia y Pediatra de Atención Primaria habían quedado desiertas en la misma inscripción en la Oferta de Empleo Público cuyo desarrollo se inició en 2025.

Confiamos en que este abordaje de las políticas de ordenación de recursos humanos dentro del SAS, pueda arrojar resultados favorables y estimular el ejercicio de las profesiones sanitarias en toda la geografía andaluza, permitiendo satisfacer la necesidad de toda la ciudadanía con independencia de su lugar de residencia.

Son precisos, además, otros instrumentos de mejora en la organización y la gestión, como la proyectada tarjeta sanitaria virtual que, entre otras utilidades, permitirá la renovación de tratamientos médicos sin tener que hacerlo mediante la no siempre sencilla obtención de cita médica en el Centro de Salud.

## 2.1.5.2.3. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Las quejas recibidas en el ámbito de la atención especializada constituyen una parte sustancial de las actuaciones desarrolladas por esta Institución en materia de salud y permiten aproximarse a la experiencia de la ciudadanía en procesos asistenciales complejos, que requieren la intervención sucesiva o simultánea de distintas especialidades, unidades clínicas o niveles asistenciales. En este tipo de procesos, frecuentemente prolongados en el tiempo, la adecuada coordinación, la continuidad asistencial y una información clara y comprensible resultan elementos esenciales para garantizar una atención sanitaria adecuada.

Como ejemplo ilustrativo, cabe mencionar un expediente relativo al seguimiento de una paciente intervenida en varias ocasiones por tumores Phyllodes, patología poco frecuente y caracterizada por una elevada tendencia a la recidiva (***queja 24/1685***). El análisis de este expediente puso de relieve que, aun cuando la Administración sanitaria defendía la adecuación clínica del segui-

miento realizado a la afectada y no se apreciaban irregularidades en la praxis asistencial desde el punto de vista técnico, existían déficits relevantes en la información proporcionada en respuesta a sus reclamaciones, lo que contribuyó a incrementar su sensación de desprotección por falta de comprensión del proceso asistencial. Asimismo, se constató la ausencia de directrices clínicas para el seguimiento de este tipo de tumores, dada su rareza y la limitada evidencia científica disponible. Tras la Resolución formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz, el Hospital de Puerto Real en Cádiz aceptó la **recomendación dirigida a mejorar la gestión de las reclamaciones, constatándose la necesidad de avanzar en la investigación y desarrollar directrices** que redunden en una mejor atención a las pacientes afectadas por esta patología.

En el análisis de las quejas tramitadas en el ámbito de la atención especializada, esta Institución ha considerado oportuno detenerse de manera específica en varios ámbitos que, por la naturaleza de las situaciones planteadas, han adquirido una especial relevancia durante el ejercicio analizado: la medicina física y rehabilitación, la reproducción humana asistida, la evaluación de nuevas tecnologías sanitarias y los cuidados paliativos.

En primer lugar, por lo que respecta a la **medicina física y rehabilitación**, junto a algunas quejas referidas a demora en el inicio del tratamiento o a la insuficiencia de sesiones, resultan de interés las alusivas a disfunciones en la planificación y organización de la atención postoperatoria, cuando las intervenciones quirúrgicas se realizan en centros situados en áreas sanitarias distintas al domicilio habitual de las personas pacientes, bien por haber ejercido el derecho a la libre elección, bien como consecuencia de un cambio de domicilio o bien por haber sido intervenidas en un centro concertado por derivación desde el sistema sanitario público, por la **imposibilidad de continuar los tratamientos rehabilitadores en condiciones razonables de accesibilidad.**

En el último supuesto, conocimos que cuando la intervención quirúrgica se deriva a un centro concertado, este debe prestar la consecuente rehabilitación postoperatoria, aspecto que desconocían las personas comparecientes ante esta Institución, al no haberles sido informado cuando aceptaron la derivación operatoria. En los casos conocidos, las afectadas exponían que ello comportaba la obligación de desplazarse reiteradamente cientos de kilómetros para recibir rehabilitación, con un importante coste en términos económicos, de tiempo, para la conciliación familiar y laboral, e incluso para la propia salud, tratándose de pacientes en recuperación, dado que el centro concertado se encontraba en otra provincia de sus lugares de residencia (***queja 25/2332***).

Las actuaciones desarrolladas permitieron constatar que en los procedimientos de derivación a centros concertados no siempre se informa de forma clara, completa y por escrito sobre el alcance de los servicios incluidos, en particular respecto a la rehabilitación postoperatoria, lo que dificulta una aceptación plenamente informada de la derivación. Tras la intervención de esta Institución, el Servicio Andaluz de Salud trasladó a las direcciones de los hospitales **la conveniencia de revisar los circuitos de derivación a centros concertados, con el fin de garantizar una información clara** desde el inicio del proceso y evitar perjuicios en términos de accesibilidad y continuidad asistencial.

En el ámbito de **la reproducción humana** asistida (RHA), en el Informe Anual 2024 ya dejamos constancia de la Resolución formulada a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, a fin de que se dotase convenientemente de personal a los servicios que tuvieran más demanda, de modo que se pudiera garantizar el principio de igualdad en el acceso a las prestaciones (***queja 22/7552***). Dicha Resolución fue aceptada, procediendo en el caso del Hospi-

tal Universitario Virgen del Rocío de Sevilla a realizar un análisis que permita evaluar la equidad en el acceso de la prestación y a valorar la adecuación de la plantilla. En 2025 la interesada nos informó que se le había autorizado la realización del tercer ciclo de fecundación in vitro (FIV) en dicho hospital a que antes se obstaba, como contempla la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, en condiciones de igualdad con otros hospitales del SSPA.
No obstante, de diferentes quejas analizadas en 2025 ha de concluirse que **persisten las demoras** en muchas unidades de RHA, especialmente en pruebas clave de los procesos diagnósticos. Así, tras la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz, el **Hospital Regional Universitario de Málaga adoptó medidas correctoras** para reducir la elevada demora acumulada en la realización del Estudio Básico de Esterilidad (*queja 24/8314*).

En otro aspecto, fuimos alertados de la **suspensión del programa de ovodonación en el Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla**, informando dicho hospital que el cese se produjo como consecuencia de la orden instada por la Inspección de Servicios Sanitarios de revisar los procedimientos de transporte de ovocitos, a fin de garantizar el pleno cumplimiento de la normativa sanitaria vigente, así como la seguridad y la calidad en el proceso de donación, comunicando que, tras la firma de un convenio específico, estaba próxima la reanudación de este programa (queja 24/8218).

También en el ámbito de la RHA y con evidente perspectiva de género, hemos continuado las actuaciones ya reflejadas en el Informe Anual 2024 respecto a la Recomendación dirigida a culminar **la implantación homogénea de la anestesia en procedimientos como la punción ovárica** en los centros hospitalarios del SSPA, habida cuenta de que en enero de 2025 una paciente del Hospital Juan Ramón Jiménez nos trasladó que aún no se estaba aplicando la anestesia general. La Dirección Gerencia del SAS nos comunicó la realización de técnicas de sedación profunda adaptadas a las características del procedimiento (*queja 25/0944*).

En el ámbito de los procedimientos terapéuticos especializados, se pone de relieve la necesidad de **compatibilizar la evaluación rigurosa de nuevas tecnologías con las legítimas expectativas de pacientes y familias en situaciones clínicas de extrema gravedad.** Concretamente, este año 2025 se tramitaron varias quejas promovidas por familiares de pacientes diagnosticados de glioblastoma de nuevo diagnóstico, patología oncológica de extrema gravedad y muy mal pronóstico, en las que se solicitaba el acceso a un tratamiento basado en la aplicación de campos eléctricos alternos al cerebro. Las personas interesadas ponían de manifiesto la ausencia de alternativas terapéuticas efectivas y el elevado coste de este tratamiento en el ámbito privado, en un contexto clínico marcado por la urgencia y la limitación del tiempo disponible.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud nos informó de que dicho procedimiento terapéutico había sido objeto de evaluación en el ámbito autonómico, con dictámenes inicialmente desfavorables, en aplicación de los criterios de efectividad, seguridad y coste-efectividad establecidos para la incorporación de nuevas tecnologías al sistema sanitario público. Posteriormente el SAS nos informó de la decisión de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia del Ministerio de Sanidad de someter este procedimiento a un estudio de monitorización. En consecuencia, el Defensor del Pueblo Andaluz instó al SAS a valorar la **participación de centros hospitalarios andaluces en dicho estudio, a fin de facilitar el acceso a este procedimiento terapéutico** dentro del marco regulado y en condiciones de equidad. La Administración comunicó la existencia de varios centros potencialmente susceptibles de ser propuestos y el inicio de los trabajos necesarios para ello (*queja 25/1044*, queja 25/1135, queja 25/5223). Tras lo cual hemos

conocido que Andalucía ha incorporado la terapia TTFields para el tratamiento del glioblastoma en hospitales públicos.

Por último, queremos mencionar algunas quejas recibidas respecto a la organización de los **cuidados paliativos domiciliarios**. Si bien no se han detectado irregularidades en la actuación sanitaria, algunos familiares de pacientes demandaban una mayor proactividad de los equipos especializados, con más visitas o llamadas programadas de control, reforzando el acompañamiento a familias y personas cuidadoras. Asimismo, algunos testimonios ponen de relieve la necesidad de mejorar la comunicación con las familias sobre las posibilidades reales de atención en el domicilio en la fase final de la vida, especialmente respecto a la capacidad de respuesta en domicilio y fuera del horario de los equipos de paliativos (queja 25/8816, queja 25/6014, queja 25/8624).

Estos testimonios ponen de relieve la necesidad de **seguir avanzando en la humanización de la atención y en el refuerzo progresivo de los recursos disponibles.** En este sentido, esta Institución permanece atenta a la implementación de nuevas iniciativas, como los servicios de atención telefónica continuada a las familias de menores en programas de Cuidados Paliativos Pediátricos en régimen de hospitalización domiciliaria, así como a su posible extensión a otros colectivos y modalidades de atención.

## 2.1.5.2.4. ATENCIÓN PEDIÁTRICA

Durante el ejercicio analizado hemos investigado sobre las incidencias que presenta la atención pediátrica en determinados Distritos de Atención Primaria, habitualmente situados fuera de las capitales de provincia, vinculadas principalmente a la ausencia o insuficiencia de especialistas en pediatría y a la consiguiente dificultad de dar cobertura a todas las atenciones que forman parte de la cartera de servicios de la población infantil (consultas programadas y de niño sano, además de la atención urgente).

Así ocurrió en sendas quejas referentes a Luque (Córdoba) (*queja 24/6675*) y Morón de la Frontera (Sevilla) (***queja 25/1395***, en las que la Administración sanitaria informó de las dificultades para la captación de pediatras a través de los cauces ordinarios de contratación, en un contexto de déficit **estructural de pediatras que afecta al conjunto del Sistema Nacional de Salud.** Para garantizar la continuidad asistencial se adoptaron medidas de reorganización interna, con apoyos de médicos y médicas de familia con experiencia en pediatría y refuerzos puntuales desde otros centros, priorizándose temporalmente la atención a los casos de mayor relevancia clínica. Asimismo, se informó de la adopción de medidas dirigidas a la cobertura estable de las vacantes existentes, con la próxima incorporación de nuevos pediatras de atención primaria, lo que permitiría normalizar la atención pediátrica en ambos centros.

En Rute, el Área de Gestión Sanitaria de Córdoba informaba sobre las actuaciones desarrolladas para la cobertura de la plaza vacante de pediatría, (finalmente conseguida a través de oferta pública de empleo con asignación del cupo infantil a un profesional exclusivo) y para la reorganización de profesionales, de modo que la atención sanitaria a la población infantil quedara cubierta, protocolizando y reorganizando el flujo de pacientes, para atender las demandas específicas que debieran ser valoradas por un pediatra, a través del mejor aprovechamiento de los recursos disponibles dentro de la Unidad de Gestión Clínica y la figura de

la enfermería infantil, encargada de reconducir las demandas a las distintas consultas (*queja 23/8676*).

Las soluciones que se adoptan pasan, en suma, por **medidas de reorganización** (de profesionales y de pacientes), el recurso a la **enfermería infantil** y, por supuesto, los intentos no siempre fructíferos, de **cobertura de vacantes.**

Los informes recuerdan, en todo caso, que **la atención temporal por médicos de familia tiene cabida dentro del marco legal,** por su capacitación específica.

La **Atención Temprana**, como conjunto de intervenciones dirigidas a las personas menores de seis años, a la familia y al entorno, que tienen por objeto dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan las personas menores con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de presentarlos, ha sido fuente de intervenciones de esta Institución en 2025, que en parte ya se manifestaron en la anualidad precedente.

De este modo, en el Informe Anual correspondiente a 2024, esta Institución dejó constancia de las quejas recibidas, especialmente procedentes de la **provincia de Almería, relativas a demoras muy prolongadas en el acceso a la atención temprana**, en algunos casos superiores al año, para menores derivados a los Centros de Atención Infantil Temprana (CAIT). En aquel momento se anunciaron diversas medidas dirigidas a ampliar progresivamente la oferta del servicio, mediante una nueva licitación y mejoras en la coordinación interinstitucional. No obstante, a finales de 2024 el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales anuló los pliegos reguladores del concierto social, ante lo cual esta Institución decidió otorgar un margen razonable para la adopción de soluciones.

Durante 2025, sin embargo, se han recibido nuevas quejas de la provincia de Almería por la reducción de sesiones previamente asignadas a menores ya atendidos, que las familias no vinculan a una evolución clínica favorable, sino a estrategias de gestión para reducir listas de espera.
De forma paralela, esta Institución recibió escritos de la Plataforma de Profesionales de Atención Temprana de Andalucía y de la Plataforma de Afectados por la Atención Temprana de Almería, en los que se denunciaban, respectivamente, la precariedad laboral del sector y su impacto en la calidad del servicio, así como las demoras, la reducción de sesiones sin justificación clínica, la falta de transparencia y la necesidad de reforzar la viabilidad económica y la estabilidad de los equipos profesionales.

A la vista de la persistencia y extensión de estas quejas, y de los indicios de afectación tanto a la calidad como a la intensidad de la atención prestada, esta Institución acordó iniciar una investigación de oficio **dirigida a la Secretaría General competente en materia de atención infantil temprana**, con el fin de analizar de forma global el cumplimiento de los plazos legales de acceso, la adecuación de la oferta a la demanda real y el impacto de las medidas adoptadas en el derecho a la protección de la salud y al desarrollo integral de los menores (*queja 25/5335*).

La Administración sanitaria ha remitido un informe exhaustivo del que se desprende un incremento sostenido tanto del número de menores atendidos –con un aumento del 55,4% entre 2018 y 2024–, como de la inversión presupuestaria destinada al servicio. No obstante,

el propio informe reconoce la persistencia de demoras relevantes en el acceso efectivo al inicio de la intervención en determinadas provincias, especialmente **en Almería, donde el tiempo medio de espera supera ampliamente el plazo máximo de tres meses** establecido en la Ley 1/2023, de 16 de febrero, seguida a distancia por otras provincias como Jaén, Granada o Cádiz.

Para hacer frente a esta situación, se han puesto en marcha diversas estrategias de ajuste organizativo, orientadas a ampliar el número de menores atendidos y reducir las listas de espera, entre las que se incluyen la revisión de los planes individualizados de intervención y la incorporación de modalidades de intervención grupal.

De forma simultánea a la tramitación de la queja de oficio, en junio de 2025 se publicó el anuncio de la nueva licitación del Concierto Social para la Prestación del Servicio de Atención Temprana. Asimismo, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de septiembre de 2025, se aprobó el **I Plan Integral de Atención Temprana de Andalucía 2025-2029 (PIATA)**, elaborado conforme a lo dispuesto en la Ley 1/2023, de 16 de febrero, como instrumento estratégico para orientar las políticas públicas en este ámbito.

El PIATA articula tres líneas estratégicas y nueve prioridades, resultando especialmente relevantes, en relación con la queja de oficio, las referidas a la reducción de las demoras, la adecuación de los recursos profesionales a la demanda existente, la homogeneidad y calidad de la atención, el refuerzo de la coordinación interinstitucional y la puesta en funcionamiento de los órganos de coordinación y participación previstos legalmente.

Por todo ello, y una vez transcurrido un periodo prudencial desde la implantación de las medidas descritas, y bajo las premisas de las prioridades descritas en el PIATA, el Defensor del Pueblo Andaluz ha acordado **continuar con la investigación de oficio, recabando información actualizada y desagregada que permita valorar si la reducción de las demoras se está produciendo en condiciones compatibles con una atención temprana suficiente, equitativa y de calidad,** conforme a los principios y mandatos establecidos en la Ley 1/2023.

## 2.1.5.2.5. SALUD MENTAL

El ejercicio 2025 se cierra aún pendiente de la aprobación del I Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A), cuya propuesta fue sometida a información pública en agosto de 2025. Se trata de un instrumento de carácter estructural largamente demandado, llamado a dar respuesta a problemas persistentes de accesibilidad, equidad territorial y suficiencia de medios en el ámbito de la salud mental y de las adicciones.

Al tiempo de redactar este informe se ha ampliado a dos el número de Coordinadores del Plan, dada la necesidad de seguir desarrollándolo y las cargas actuales de trabajo en su elaboración, con la misión de coordinar su implementación, agrupar todos los proyectos e impulsar su desarrollo (***Resolución de 12 de enero de 2026, de la Dirección General de Cuidados, Atención Sociosanitaria, Salud Mental y Adicciones***).

La propuesta del proyectado PESMA-A incorpora referencias expresas a algunos de los problemas de salud mental reflejados en anteriores informes anuales de esta Institución. En particular, **la infradotación de recursos humanos,** problema agravado en ciertas zonas geográficas por las dificultades para atraer y retener a los y las profesionales. Se apunta en este sentido a la especial importancia de la formación de residentes de las especialidades vinculadas a la salud mental y la acreditación de nuevas plazas que permitan no solo la repo-

sición de los profesionales actuales, sino el incremento necesario. En coherencia con esta preocupación, durante 2025 esta Institución ha seguido interesándose ante el Servicio Andaluz de Salud por la cobertura de plazas estructurales, como en la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Montoro (*queja 25/3108*).

Otro de los aspectos relevantes recogido en nuestros informes anuales es la **necesidad de la coordinación** en el área de las Adicciones. El PESMA-A aborda de manera específica el desarrollo de una **red de atención a la patología dual** y la apertura de una unidad de patología dual. El Plan contempla la implantación de un modelo integrado con enfoque comunitario y perspectiva de género, cuestión especialmente relevante dadas las mayores situaciones de vulnerabilidad, estigmatización y gravedad detectadas en mujeres con patología dual.
Es de esperar que el citado proyecto pueda ponerse en marcha cuanto antes, pues a esta Institución no nos son ajenas las desesperadas quejas de familiares de pacientes con patología dual que, tras años de ingresos y tratamientos en los distintos tipos de recursos de las redes públicas de salud mental y adicciones, ven como ninguno de ellos era capaz de afrontar de manera integrada el doble problema de trastorno mental grave y adicciones. En casos puntuales en los que queda acreditado el fracaso de los intentos terapéuticos en la red de salud mental del SSPA, esta Institución se ha interesado por las peticiones de ingreso y tratamiento en centros especializados ajenos al SSPA, las cuales han sido finalmente aceptadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud (queja 24/0907 , queja 24/8507).

La atención en salud mental, salvo en los supuestos excepcionales que contempla la legislación para los ingresos involuntarios, exige siempre el consentimiento de la persona afectada. Sin embargo, en ocasiones recibimos quejas de familias de personas afectadas por una enfermedad mental, preocupadas por la falta de **adherencia al tratamiento terapéutico y/o farmacológico,** desbordadas ante situaciones frente a las cuales se encuentran "desamparadas" y no encuentran vías eficaces de ayuda.

En este contexto, la actuación de la Defensoría se encuentra lógicamente limitada por el respeto a la autonomía de los y las pacientes, así como por la falta de conocimientos médicos que nos permitan valorar si en determinados momentos se pueden encontrar en las circunstancias clínicas que aconsejen un internamiento involuntario. Por ello, gran parte de nuestra labor se dirige a acompañar y orientar a las familias sobre las diferentes vías a las que pueden recurrir en estas situaciones. En determinados casos, especialmente si se aprecia una situación de vulnerabilidad, esta Institución estima necesario realizar actuaciones con los organismos públicos competentes (Fiscalía, servicios sociales, redes públicas de salud mental y adicciones), a fin de conocer si se han agotado las vías posibles de acercamiento por parte de los equipos comunitarios, siempre bajo la premisa del necesario consentimiento de la persona afectada para acceder al tratamiento (queja 25/0894, queja 25/2054).

Precisamente uno de los ejes destacados del PESMA-A es el refuerzo del modelo comunitario de atención en salud mental y adicciones, consolidando el papel de los Equipos de Tratamiento Intensivo Comunitario y de Terapia Asertiva Comunitaria, con el objetivo de mejorar la atención domiciliaria, reducir la desvinculación de los servicios y minimizar los ingresos involuntarios. En este mismo marco se reafirma la consolidación del Programa de Psicología Clínica en Atención Primaria, una demanda frecuente de la ciudadanía ante las dificultades de acceso a apoyo psicológico en el sistema público, demanda habitual ante esta Institución, que ha podido constatar la dificultad de acceso a apoyo psicológico en el sistema público y la escasa frecuencia de las intervenciones cuando estas llegan a producirse (53 profesionales en

toda Andalucía, según recoge la propuesta de PESMA-A).

Por último, hemos de referirnos a la **salud mental en la población infanto juvenil**, que protagoniza la Línea 3 del PESMA-A, con programas como la extrapolación del modelo intensivo comunitario a esta población y la creación de unidades de hospitalización específicas.

La necesidad de contar con unidades de hospitalización independientes de las de adultos se reclamaba por la madre de un chico de 14 años que había permanecido ingresado cinco días en el Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla, puesto que afirmaba que los pacientes adultos entraban con frecuencia en la habitación de su hijo y que tuvo que atravesar la zona de adultos para salir a realizarse pruebas.

Por parte del hospital se explicó que los ingresos de pacientes de 14 a 17 años se realizan en una zona anexa a la Unidad de Hospitalización de Salud Mental de adultos con una puerta diferenciada para el acceso, sin que la puerta que une ambas zonas pueda clausurarse por ser vía de paso en situación de emergencia. No obstante, se indicaba que se habían revisado los protocolos, ya que los celadores deben evitar la entrada de adultos al espacio de menores (queja 24/7015). Este tipo de actuaciones ponen de relieve la importancia de avanzar no solo en la creación de dispositivos específicos para la población infanto-juvenil, sino también en la **adaptación efectiva de los espacios, circuitos y protocolos asistenciales**, de forma que se garantice en la práctica una atención segura, diferenciada y acorde a la especial vulnerabilidad de estos pacientes.

## 2.1.5.2.6. TIEMPOS DE RESPUESTA ASISTENCIAL

Un año más las quejas planteadas ante esta Defensoría por la ciudadanía en relación con los tiempos de respuesta asistencial, en sus diversas manifestaciones, han acaparado una parte importante de la labor investigadora desarrollada durante el año 2025, en particular, en lo que al incumplimiento de la garantía del plazo máximo de respuesta se refiere, ya que **la demora en la respuesta sanitaria y el retraso en las listas de espera se han revelado históricamente como un escollo recurrente en nuestro sistema sanitario, de carácter universal y financiación pública, con el consiguiente desajuste entre la oferta de medios disponibles y la demanda.**

Sin perjuicio de los datos oficiales sobre listas de espera que figuran en la web del Ministerio de Sanidad así como en la web del Sistema Sanitario Público Andaluz, el análisis que ofrecemos en el presente Informe Anual parte de la labor de comprobación llevada a cabo por esta Institución, de la que resulta que **las quejas relativas al retraso en la prestación de asistencia sanitaria siguen la senda de paulatino incremento** que se inició desde el año 2021 y que el año 2025 ha confirmado, al alcanzar prácticamente el medio millar las registradas por este asunto, destacando en particular el severo incremento de las que aluden a dilaciones en las consultas de revisión/sucesión de Atención Especializada (en casi un 28%), junto a la persistencia cuantitativa mayoritaria de los testimonios sobre incumplimiento de la garantía de tiempo máximo para la práctica de intervenciones quirúrgicas, reflejado en anteriores Informes anuales.

Pero si cuantitativamente las cifras siguen aumentando, territorialmente las quejas admitidas a lo largo del año 2025 alcanzan a la práctica totalidad de las áreas hospitalarias y áreas de gestión sanitaria de la Comunidad autónoma, siendo las especialidades que mayores proble-

mas plantean, a todos los niveles de asistencia, las de cirugía ortopédica y traumatología, oftalmología y neurología, seguidas por urología, dermatología, neumología, digestivo, medicina física y rehabilitación y, en la provincia de Huelva, angiología vascular.

Respecto a la demora en el acceso a la **primera consulta de especialidad**, los centros sanitarios de la provincia de Sevilla, Cádiz, Almería y Málaga son los que mayor número de quejas registran ante esta Institución, argumentando como causas la alta demanda y la carencia de especialistas (con limitaciones para contratar facultativos, proveer las plazas y cubrir las bajas y permisos), que dificultan cumplir el plazo de 60 días garantizado por el Decreto 96/2004, de 9 de marzo.

Como ejemplo ilustrativo de la concurrencia de ambos factores, el Hospital Universitario Virgen del Rocío ha ido informando de la situación que afronta la Unidad de Gestión Clínica de Oftalmología en las respuestas remitidas a lo largo del año 2025, poniendo de manifiesto que "la gran demanda asistencial que soporta el servicio médico, tanto de Atención Primaria, como de revisiones e interconsultas, hace imposible cumplir con los plazos que garantiza el Sistema Sanitario Público Andaluz. Asimismo, en la actualidad, el Servicio de Oftalmología tiene tres facultativos menos en plantilla, a la espera de que se ejecuten los trasladados de la Oferta de Empleo Público del Servicio Andaluz de Salud".

En respuesta a las recomendaciones formuladas por esta Defensoría para hacer frente a esta situación, el centro ha informado de la adopción de las medidas destinadas a la mejora de la gestión de la lista de espera y la optimización de los recursos destinados a la atención de pacientes, tanto desde el punto de vista organizativo entre los distintos centros responsables, que permitan priorizar las primeras visitas y resolver las consultas en un acto único, y la puesta a punto de consultas de teleasistencia; como de índole personal a través de la prolongación de la jornada mediante continuidad asistencial, medidas todas ellas con las que espera poder cumplir los plazos máximos de garantía.

No obstante, cabe destacar que en ocasiones la concurrencia de los factores referidos no bastan para justificar la duración de las demoras denunciadas para una valoración de especialidad inicial que no debería superar los 60 días y que, sin embargo, se prolonga hasta rondar el año o incluso superarlo. Es ilustrativo el caso de un vecino de la provincia de Granada que había sido derivado por su médico de Atención Primaria a la unidad de medicina física y rehabilitación de su Área Hospitalaria en julio de 2023, sin que el Hospital San Cecilio le asignara cita hasta junio de 2025, casi dos años después de la inscripción (*queja 25/3935*).

O una vecina de Sevilla a la espera de la asignación de cita de primera consulta de atención especializada con la unidad de traumatología del Hospital Universitario Virgen Macarena, por derivación de su médico de Atención Primaria en julio de 2024, atendida en noviembre de 2025.
En Linares, nos trasladaba un vecino la demora en poder acceder a primera consulta de Traumatología en el Hospital San Agustín, por un problema en la rodilla que había superado la capacidad de respuesta del ámbito primario. Derivado por el médico de familia a teleconsulta de traumatología en octubre de 2024, se había visto en la necesidad de costearse una resonancia privada, sin ser citado para valoración presencial en marzo de 2025, ya que el especialista asignado a su zona estaba de baja y otro compañero asumía su demanda además de la propia.

Esta situación alcanza asimismo a aquellos casos en los que la petición de consulta desde

Atención Primaria se formula con prioridad asistencial preferente, como hemos tenido oportunidad de constatar en el Hospital Universitario Costa del Sol, en el cual la petición de primera consulta de Atención Especializada de medicina física y rehabilitación inscrita el 5 de diciembre de 2024 acabó teniendo lugar trascurrido un año pese su carácter preferente. Igual caso en el Hospital Universitario de Jerez de la Frontera, en que la petición de primera consulta de Atención Especializada con el Área de Neurología, efectuada el 16 de septiembre de 2024, y reiterada con fecha 13 de diciembre con carácter preferente, acabó teniendo lugar 10 meses después.

Por cuanto se refiere a las quejas por demoras en consultas de revisión y seguimiento de especialidades, ya sean **consultas sucesivas, revisiones o interconsultas**, ya hemos adelantado que son las que mayor incremento han experimentado en el año 2025.
Aunque este tipo de consultas no están amparadas por la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía previstos en el Decreto 96/2004, de 9 de marzo, se observan demoras más allá de lo que puede entenderse como razonable en el marco de los procesos asistenciales en cuestión, tomando en consideración que se trata de consultas **para revisión o seguimiento,** con la periodicidad pautada en cada caso, del curso y evolución de una patología y de la adecuación o no del tratamiento prescrito; **así como de citas de interconsultas entre unidades** para perfilar o alcanzar el diagnóstico y adoptar el tratamiento.

En estos supuestos, al tiempo inicial para obtener una primera cita de Atención Especializada y al añadido, en su caso, para la práctica de las pruebas diagnósticas indicadas en la misma, se une el que transcurre hasta la asignación de una cita que tiene como finalidad valorar, diagnosticar y tratar definitivamente la patología de las personas interesadas, algunos de cuales manifiestan a esta Defensoría su desesperación por los padecimientos y limitaciones causados por su enfermedad, el progresivo deterioro que padecen y los riesgos para sus perspectivas laborales y para su situación de incapacidad transitoria, mientras esperan una fecha de cita que no llega, que marcará las expectativas del posible tratamiento y recuperación.

Un claro ejemplo es el de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Ortopédica y Traumatología y sus unidades específicas del Hospital Virgen del Rocío, objeto de pronunciamiento en 2025 al hilo de la derivación no atendida de una vecina de Sevilla en noviembre de 2024. El hospital aducía sobrecarga asistencial e informaba de que "en el momento actual, hay más de 1.000 pacientes pendientes de ser vistos por primera vez en la Unidad de Rodilla, con un equipo médico que realiza la actividad de consultas, de quirófanos, de Urgencias y de hospitalización".

A lo que añadía que, "actualmente, se están analizando, de la mano de los responsables de los Servicios clínicos más afectados, las situaciones de demoras que están produciendo más insatisfacción en la población, con el objetivo de implementar medidas que contribuyan a reducir esperas no deseables ni para la ciudadanía ni para el sistema público de salud".

Y respecto de la Unidad de Rodilla, cuya situación califica como "problemática", afirmó que: "Se ha articulado un grupo de trabajo de traumatólogos, reumatólogos y rehabilitadores para buscar soluciones conjuntas que contribuyan a acortar tiempos, evitar derivaciones innecesarias, corregir posibles deficiencias detectadas en los circuitos de interconsulta actuales o asegurar la atención más eficiente en cada caso" (***queja 25/1907***).

La prioridad asistencial preferente tampoco aporta aquí ventajas ostensibles, dado que acaban

gestionándose en tiempos propios de una asistencia calificada con prioridad normal.

La demora en la práctica de **procedimientos diagnósticos** en el plazo de 30 días de garantía establecido a tal fin en el Decreto 96/2004, de 9 de marzo, ha tenido un leve aumento en las peticiones ciudadanas, refiriéndose fundamentalmente al retraso en la realización de pruebas de resonancia magnética (20%), colonoscopias (16%) y ecografías (16%), sin perjuicio de otras más específicas como son las electroneuromiografías, esofagogastroduodenoscopias y spect cardíacos o tomografías computarizadas (TAC), concentrándose prácticamente las dos terceras partes de las mismas en los centros ubicados en las provincias de Sevilla (35%), Málaga (16,5%) y Cádiz (16,5%), siendo en este último caso el número de quejas proporcionalmente mayor en términos de población, pues el 80% de las mismas se circunscriben al Hospital Universitario Puerta del Mar y, especialmente, al Hospital Universitario de Puerto Real.

En este punto debemos reiterar la problemática que parecen presentar pruebas como las colonoscopias, siendo una de las que mayor demora presentan a tenor de lo que informan los gerentes de los centros sanitarios.

Por último, la l**ista de espera quirúrgica** mantiene la tónica de un elevado número de peticiones (son las más cuantiosas), aumentando otro año más las quejas por retraso en la práctica de intervenciones quirúrgicas, tanto las sujetas a la garantía de plazo máximo, hayan sido programadas con prioridad asistencial preferente o normal, como las intervenciones quirúrgicas que no gozan de tal garantía.

En primer lugar, cabe resaltar que tales quejas se plantean sobre la práctica totalidad de los hospitales andaluces, si bien es cierto que alrededor de una cuarta parte se concentran en los centros ubicados en la provincia de Sevilla (23,9%), repartiéndose las restantes de forma progresiva decreciente entre las demás provincias andaluzas: desde el 13% de las quejas referidas a los centros hospitalarios de la provincia de Málaga, hasta el 4,7% de las demoras de los hospitales de Almería y Huelva. Por cuanto se refiere a los hospitales afectados, sin embargo, los centros que presentan el mayor número total de quejas admitidas a trámite son el Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla, el Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba y el Hospital Universitario Puerta del Mar de Cádiz.

Entre la casuística puesta de manifiesto por los promotores y promotoras en este tipo de quejas, destaca el de aquellas operaciones que han sido inscritas en el Registro de Demanda Quirúrgica del Sistema Sanitario Público andaluz con prioridad asistencial preferente, pues suscitan una lógica preocupación por las probables incidencias directas negativas que en la salud y bienestar de los pacientes puede acarrear la demora, ya que tal programación responde a una valoración clínica previa que aprecia una situación de riesgo o atención no demorable sobre la que es necesario intervenir de forma rápida y sin dilaciones. Aunque el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, no fija una reducción concreta del plazo máximo fijado para aquellas operaciones amparadas en dicha garantía, su eficacia jurídica se traduce en la preferencia de orden que ostenta el paciente en la lista de espera frente al resto de pacientes que esperan ser sometidos a la misma operación quirúrgica, pero que ha sido programada en cambio con una prioridad asistencial normal.

Independientemente de ello, las operaciones quirúrgicas que acusan más dificultades en términos cuantitativos son las referidas a las intervenciones de cirugía ortopédica y traumatología y neurocirugía, al abarcar más de la tercera parte de las quejas admitidas a trámite durante el año 2025 por lista de espera quirúrgica. En esencia, se trata de intervenciones de cirugía de

artrodesis de articulaciones, implantación o extracción de prótesis y patologías de espalda, en un gran número amparadas por garantía de plazo máximo de intervención y calificadas como preferentes, con los previsibles riesgos invalidantes y de afectación física que su demora puede acarrear. En estas quejas, es reiterada la desesperación que manifiestan sus promotores ante el retraso de sus operaciones por el tremendo padecimiento y malestar físico y funcional que llevan aparejadas tales patologías, requiriendo con el paso del tiempo mayores dosis de medicación con opiáceos para mitigar los dolores, con la consiguiente afectación al sistema digestivo y demás efectos secundarios a nivel de consciencia. Como consecuencia de ello, muchas personas refieren cómo, al no tener otra opción, recurren periódicamente a las urgencias hospitalarias por ser las únicas unidades clínicas en las que pueden lograr la atención cualificada que demanda su situación. En tales casos, si bien solamente obtienen un alivio puntual, se advierten supuestos en los que dicha asistencia urgente ha acabado precipitando la realización de la intervención reclamada al constarse su efectivo agravamiento. Este cúmulo de factores contribuye a agravar el problema recurrente de saturación en unos servicios de urgencias ya de por sí fuertemente tensionados desde la pandemia, sin perjuicio del efecto indeseado que esta situación provoca desde el punto de vista organizativo.

Ante este estado de cosas, la práctica totalidad de los centros hospitalarios afectados justifican el incumplimiento del plazo de garantía en este tipo de intervenciones (lo que es de aplicación, del mismo modo, en los supuestos anteriores de demora en acceso a primera consulta, en revisiones y en procedimientos diagnósticos), en la alta demanda asistencial que soportan, especialmente en los centros que tienen la condición de centros de referencia para toda la provincia y, en determinados casos, para otras provincias, así como por la escasez de facultativos especialistas, lo que se traduce en una reducción en el número de intervenciones que obliga a los centros hospitalarios a priorizar las operaciones de carácter vital o con posible riesgos de secuelas (intervenciones craneales de origen vascular, tumorales o traumatismos severos), frente al resto de operaciones.

Así, por cuanto se refiere a la primera de las causas señaladas, consistente en la alta demanda asistencial que soportan los centros hospitalarios, en particular, aquellos que tienen la condición de referencia más allá de su ámbito provincial, resultan ejemplo paradigmático las Unidades de Neurocirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla y del Hospital Regional Universitario de Málaga.

El Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla insiste en recordar que se trata de una Unidad Intercentros junto al Hospital Virgen Macarena, que da respuesta a toda la provincia de Sevilla (1,9 millones de habitantes), así como referente de algunas patologías vasculares y cerebrales complejas de pacientes de Huelva (533.272 habitantes) y de otras provincias andaluzas. La alta demanda asistencial dificulta cumplir con los plazos garantizados por el Servicio Andaluz de Salud, afrontando un volumen anual de 2000 intervenciones quirúrgicas de pacientes pediátricos y adultos (1.500 intervenciones programadas y 400 cirugías urgentes).

Además, indica que se ha ido produciendo una reducción de quirófanos por escasez de profesionales de Anestesiología que afecta al conjunto de servicios quirúrgicos y que también existen dificultades para cubrir toda la plantilla de Neurocirugía necesaria para hacer frente a la demanda.

En sentido análogo, el Hospital Regional Universitario de Málaga informa de que: "Las posibilidades de cirugía son limitadas en el hospital y se están atendiendo a diario los casos de

mayor gravedad o los que llevan más tiempo en el Registro de Demanda Quirúrgica. (...) no obstante, dicha lista de espera es ineludible debido al elevado número de pacientes en situación similar a la suya, y al hecho de que los recursos quirúrgicos del hospital deben distribuirse de acuerdo a la urgencia, gravedad y antigüedad de cada caso, máxime al considerar que el Servicio de Neurocirugía del Hospital Regional Universitario de Málaga es el Servicio de referencia para toda la provincial de Málaga y Melilla".

Este tipo de respuestas se repite por parte de otros centros hospitalarios como el Hospital Universitario de Jaén o el Hospital Universitario Puerta del Mar.

La falta de especialistas de áreas de especialidades concretas, como causa que subyace a las demoras en este nivel y que incluso provoca la suspensión de intervenciones, es especialmente significativa es en el área de anestesiología, pues la actuación de estos facultativos resulta inexcusable por las circunstancias consustanciales a este tipo de actuaciones, lo que se refleja en las dificultades que presenta su contratación. El Hospital Universitario de Jaén nos viene trasladando la situación que vive el Servicio de Anestesiología de dicho centro a causa de las "bajas de larga duración y traslados de los facultativos a otros Centros, no siendo posible cubrir dichas situaciones por no existir profesionales en los repositorios de demanda de empleo para efectuar las contrataciones necesarias". En la respuesta a la recomendación formulada por esta Defensoría para hacer frente a esta situación, el centro ha informado de la adopción, entre otras medidas organizativas: "(…) la búsqueda activa y captación de profesionales de Anestesiología y Reanimación, así como de Cirugía Ortopédica y Traumatología, ya que actualmente existen puestos en estructura no cubiertos (bolsas de trabajo agotadas y depuradas). A pesar de ello, se han puesto diferentes anuncios en Sociedades Científicas, se ha difundido por diversos canales y se ha trasladado información a hospitales de nuestro entorno".

Las dilaciones generan efectos perjudiciales adicionales al sistema sanitario, como son la repetición de pruebas diagnósticas y de preanestesia, así como de las actuaciones de preparación preoperatorias que repercuten tanto organizativa como económicamente en la gestión del sistema.

Por último, como consecuencia lógica de lo expuesto, es de reseñar el efecto indeseable que las demoras indicadas acaban repercutiendo en aquellas **operaciones que no gozan de la garantía de plazo máximo de respuesta,** pues su práctica queda condicionada a la propia evolución de la lista de espera de la concreta operación a realizar, una vez garantizada la disponibilidad de quirófanos por parte del centro hospitalario, factor que puede depender de múltiples circunstancias imprevistas como son la preferencia en la práctica de operaciones de urgencia vital o de patologías oncológicas no demorables frente al resto de intervenciones quirúrgicas, y tras la práctica de las intervenciones quirúrgicas sujetas a la garantía de plazo máximo, independientemente de su calificación asistencial como preferente o normal.

Por todas estas razones, **la prolongación en el tiempo de esta situación alcanza un carácter estructural,** pues la insuficiencia de especialistas en el segundo nivel de ordenación funcional del sistema sanitario público únicamente se compensa a corto y medio plazo mediante medidas extraordinarias, pero transitorias, adoptadas por los responsables sanitarios, así como a través de los esfuerzos de reorganización y mejora de gestión aplicados por los propios centros con la intención de maximizar la gestión de unos recursos humanos sometidos, ya de

por sí, a un prolongado esfuerzo asistencial.

Esta situación **se agrava por los desafíos que el Sistema Sanitario Público Andaluz, como sistema de carácter universal, empieza a afrontar ante el aumento de personas mayores** a causa de los cambios demográficos que experimenta nuestra comunidad autónoma, consecuencia, en gran medida de la elevada esperanza de vida. Esto permitiría explicar el alto incremento de las quejas referidas a la demora de las consultas de revisión y seguimiento de Atención Especializada, pues es precisamente este sector de la población el que presenta mayor número de enfermedades crónicas cuyo seguimiento y atención requiere mayor demanda, aumentando con ello la presión asistencial en este nivel de atención sanitaria y los problemas de provisión de determinadas especialidades por la falta de personal facultativo especialista con la cualificación requerida, como ya hemos señalado.

Todos estos factores incrementan la presión que sufren los servicios públicos sanitarios y los tiempos de espera de acceso a los mismos, comprometiendo su finalidad última de protección del derecho a la salud, sin perjuicio de otras **consecuencias indirectas del retraso en ámbitos como el laboral, el acceso a las prestaciones sociales, las situaciones de incapacidad y el incremento de las reclamaciones y la litigiosidad.**
Como consecuencia de ello, se advierte la necesidad de encontrar fórmulas que permitan el cumplimiento de los plazos de garantía fijados legalmente y afrontar, en general, el incremento de la demanda asistencial que se viene advirtiendo en los últimos años, con observancia del principio de equidad en la prestación de los servicios de salud, pues el sobreesfuerzo que supone acudir a la sanidad privada no es una opción al alcance de toda la ciudadanía.

Insistimos en que las medidas de choque o extraordinarias no pueden constituir una solución a un problema que requiere la adopción de decisiones y reformas estructurales que permitan mantener un sistema sanitario público que garantice el derecho a la protección de la salud de toda la población andaluza.

## 2.1.5.2.7. URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Durante el año 2025 se han recibido diversas quejas que, aun no permitiendo apreciar una actuación irregular en sentido estricto desde el punto de vista clínico o administrativo, invitan a una reflexión necesaria sobre las **condiciones materiales y la atención dispensada en los servicios de urgencias a personas especialmente vulnerables, particularmente en esperas prolongadas**, lo que es predicable de muchas personas mayores que se ven en la necesidad de visitar los servicios de urgencias hospitalarios.

Es el caso de una mujer de 80 años, con enfermedad oncológica y en tratamiento de quimioterapia, que acudió en repetidas ocasiones al servicio de urgencias del Hospital Universitario Virgen del Rocío, permaneciendo durante largas horas en un sillón en el área de observación, en lugar de en una cama. Aunque del análisis del caso no se derivó la existencia de una mala praxis asistencial, la experiencia relatada por la familia pone de relieve las dificultades que afrontan los servicios de urgencias para ofrecer una atención ajustada a las necesidades de pacientes de edad avanzada, con enfermedades graves y un elevado grado de fragilidad (queja 25/12828).

En una línea similar, otra queja exponía la disconformidad de una ciudadana con la atención recibida por su madre de 85 años durante varios ingresos en observación en el Hospital

Universitario de Puerto Real. Su hija destacaba que la paciente, inmovilizada por rotura de vértebras lumbares y con incontinencia, permaneció durante horas en la misma camilla en la que había sido trasladada antes de ingresar en planta. En la respuesta a su reclamación, el hospital les informaba de que en momentos de alta presión asistencial, por parte de los servicios de urgencias se intentaban adoptar medidas para que los pacientes pudieran permanecer en sillones reclinables y/o camas cuando deben pasar varias horas en dicho servicio hasta su alta o bien su ingreso en planta. La promotora manifestaba, sin embargo, que la situación expuesta no había sido puntual, sino que en varias ocasiones su madre había permanecido en la camilla en lugar de esperar en una cama de observación (queja 25/0106).

Asimismo, se ha recibido una queja relativa a las condiciones de espera en el área de urgencias de oftalmología del Hospital San Juan de la Cruz de Úbeda, denunciando la insuficiencia de asientos. Concretamente la interesada manifestaba que permaneció cerca de cuatro horas en una sala con solo cuatro sillas en la que se encontraban alrededor de veinte personas, muchas de edad avanzada o con problemas de movilidad, viéndose algunas obligadas a sentarse en el suelo. La respuesta administrativa a su reclamación aludía a las limitaciones estructurales del centro derivadas de su antigüedad; sin embargo, la queja no se refería tanto a la falta de espacio como a la escasez de mobiliario básico para atender una espera prolongada (queja 25/6871).

Estos casos, considerados en conjunto, ponen de manifiesto la necesidad de s**eguir avanzando en la adecuación de los recursos materiales y organizativos de los servicios de urgencias.** La humanización de las urgencias exige atender no solo a los tiempos de respuesta y a los criterios asistenciales, sino también a la dignidad de las condiciones de espera, especialmente cuando se trata de pacientes mayores, con enfermedades graves o limitaciones funcionales.

## 2.1.5.2.8. CENTROS SANITARIOS Y ORDENACIÓN DEL SISTEMA

La adecuación de las infraestructuras sanitarias a la realidad demográfica, social y territorial de cada municipio constituye un pilar esencial para garantizar el acceso equitativo a una atención sanitaria de calidad. Esta exigencia, reconocida tanto en la normativa autonómica como en los principios de planificación y eficiencia de los servicios públicos, requiere una labor constante de evaluación, previsión y coordinación institucional, a fin de dar respuesta a las necesidades de la población, especialmente en zonas con crecimiento demográfico significativo o con una demanda estacional añadida derivada de la actividad económica local.

Desde esta perspectiva, y ante la constatación de diversas demandas ciudadanas y territoriales relativas a la insuficiencia o inadecuación de determinadas infraestructuras sanitarias en relación con la población a la que atienden, esta Institución consideró procedente incoar una **investigación de oficio con el objetivo de analizar los instrumentos de planificación existentes**, los criterios de priorización de las inversiones y el grado de adaptación de las infraestructuras sanitarias a las necesidades asistenciales reales de los municipios afectados (***queja 25/5879***).

La actuación se inició tomando como referencia el caso del Centro de Salud de Moguer (Huelva), municipio que ha experimentado un notable crecimiento poblacional en las últimas décadas y que presenta, además, una presión asistencial estacional relevante.

En el marco de esta actuación, se solicitó informe a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz

de Salud, recibiéndose contestación durante el ejercicio. La respuesta permitió conocer la existencia de mecanismos de planificación provincial y de actuaciones de ampliación y mejora en determinadas infraestructuras sanitarias, así como el funcionamiento general de los procesos de coordinación y gestión de estas actuaciones. No obstante, a la vista de la información recabada, esta Institución ha considerado necesario continuar la tramitación de la queja de oficio, a fin de profundizar en el análisis de los criterios aplicados y en la transparencia de los instrumentos de planificación, con atención a los principios de planificación, equilibrio territorial y acceso equitativo a la atención sanitaria.

### 2.1.5.2.9. PRESTACIÓN FARMACÉUTICA Y ORTOPROTÉSICA

Durante el ejercicio analizado, junto a planteamientos recurrentes dentro del ámbito de la prestación farmacéutica, como el **acceso a anticoagulantes de acción directa y la financiación de determinados fármacos, como los dirigidos al tratamiento de la obesidad**, el grueso de nuestras intervenciones se ha desenvuelto en torno a problemáticas referidas a determinados efectos y accesorios (absorbentes de incontinencia urinaria) y a material de ayuda para los cuidados en el domicilio que, en ambos caso, involucran especialmente a personas menores y adultas en situación de discapacidad grave o muy grave, así como a pacientes en contextos de especial vulnerabilidad clínica.
En primer lugar, **la financiación y adecuación de los absorbentes de incontinencia** urinaria incluidos en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud, se planteaba en todos los casos respecto de **menores con discapacidad grave o muy grave.**

En uno de los casos, la promotora ponía de manifiesto la inexistencia en el catálogo de productos financiados de absorbentes adecuados para menores a partir de los 15 kilos (aproximadamente los 3 años) hasta los pañales más pequeños de adultos correspondientes a 45-70 cm de cintura (16-18 años), obligando a las familias a asumir íntegramente su coste, que en el caso expuesto ascendía a unos 120 euros mensuales. Asimismo, denunciaba la falta de financiación de absorbentes financiados aptos para su uso en medio acuático, pese a que la menor tenía prescrita hidroterapia como parte de su tratamiento rehabilitador. En consecuencia, trasladamos a la Administración autonómica la c**onveniencia de promover ante el Ministerio de Sanidad la revisión del catálogo de absorbentes financiados,** al tratarse de productos básicos de uso diario imprescindibles para garantizar la salud, higiene y dignidad de personas que por su discapacidad tienen incontinencia urinaria (queja 25/0531).

En otro expediente, se cuestionaba la modificación de la pauta de absorbentes prescrita a una menor con una discapacidad del 99%, al haberse sustituido los de mayor capacidad por otros de menor absorción que resultaban insuficientes para contener micciones abundantes, lo que ocasionaba graves dificultades en los cuidados fuera del domicilio, con riesgos añadidos para la salud, la higiene y la dignidad de la menor. En el informe solicitado a la administración, se nos informaba de que determinadas incidencias técnicas en el sistema de receta electrónica habían impedido temporalmente la prescripción excepcional de pautas distintas a las orientativas previstas en los protocolos. Dicha incidencia fue corregida a comienzos de 2025, restableciéndose la posibilidad de prescripción individualizada, previa valoración clínica y autorización por las unidades de visado (queja 25/2020).

En segundo lugar, respecto del **material de apoyo para los cuidados en el domicilio,** que

normalmente versa sobre dificultades en el acceso al mismo (camas articuladas, grúas de movilización o colchones antiescaras), lo que se planteó en 2025 fue el **sistema para la reparación o sustitución de colchones antiescaras** facilitados por el Servicio Andaluz de Salud, que nos trasladaba la familia de una mujer de 89 años postrada en cama, con gran dependencia (grado III) y discapacidad del 85% tras la avería del dispositivo. El colchón, alimentado eléctricamente, comenzó a emitir una alarma continua, por lo que la familia solicitó su sustitución urgente, ante el grave impacto que la situación estaba teniendo sobre la salud física y cognitiva de la paciente. Según informó la Administración, no existe servicio de reparación de este tipo de material, siendo necesario esperar a la disponibilidad de otro colchón similar que, en el caso analizado, tuvo lugar cuatro meses después. Aunque durante el tiempo de espera se ofrecieron alternativas asistenciales, como seguimiento domiciliario y valoración enfermera por el riesgo de úlceras por presión, hemos de insistir a la Administración sanitaria en la conveniencia de **adoptar medidas para evitar demoras en la reposición de este tipo de productos sanitarios esenciales, especialmente en personas en situación de extrema vulnerabilidad**, valorando la inclusión de servicios de reparación, la disponibilidad de dispositivos de reserva u otras soluciones organizativas que garanticen una respuesta ágil y adecuada (queja 24/6858).

Por último, en el ámbito de la prestación farmacéutica hospitalaria, se tramitó una queja presentada por una paciente oncológica que manifestaba su disconformidad con el **circuito establecido para la recogida de determinada medicación de uso hospitalario**, al verse obligada en su delicado estado de salud a desplazarse a otro edificio del complejo hospitalario Reina Sofía en Córdoba y a soportar tiempos de espera adicionales tras su consulta médica. El hospital informó de que dicho circuito responde a la normativa vigente y nos comunicó que, para paliar las dificultades del mismo, se está planificando una reforma integral del área de Farmacia Hospitalaria que incluirá mejoras estructurales y organizativas, tales como la implantación de un sistema de cita previa, la ampliación y adecuación de los espacios de espera y la incorporación de nuevos puestos de atención, con el objetivo de mejorar la accesibilidad, la comodidad y la calidad del servicio prestado (queja 25/8835).

Del conjunto de estas actuaciones se desprende la necesidad de seguir avanzando en una prestación farmacéutica y un suministro de productos sanitarios que, más allá del cumplimiento formal de la normativa, **tenga en cuenta de manera prioritaria las circunstancias de especial vulnerabilidad, dependencia y complejidad clínica de las personas afectadas,** garantizando condiciones de acceso compatibles con la dignidad, la equidad y la calidad asistencial que deben presidir la actuación de los servicios públicos de salud.

En el ámbito de la **prestación ortoprotésica**, esta Institución recibe de forma habitual quejas de personas que manifiestan su disconformidad con la denegación de una **silla de ruedas eléctrica**, al no cumplir estrictamente alguno de los requisitos establecidos en la normativa estatal (cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud). En estos supuestos, tras analizar cada caso, informamos a las personas interesadas de los criterios de prescripción regulados de manera uniforme para todo el territorio nacional, que responden a parámetros clínicos y funcionales particularmente restrictivos.

Las posibles disfunciones derivadas de la rigidez de dichos criterios quedaron de manifiesto en una de las quejas tramitadas durante el ejercicio analizado. La interesada exponía que, pese a presentar limitaciones funcionales graves derivadas de una lesión en la columna vertebral, se le había denegado la prescripción de una silla de ruedas eléctrica al no cumplir de forma estricta uno de los requisitos previstos en el apartado b) del punto octavo del anexo I del

Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, al conservar capacidad para la propulsión de una silla manual en terrenos llanos. Sin embargo, no podía utilizar la silla manual en zonas con desnivel, al exceder el esfuerzo requerido y la necesidad de inclinar el tronco sus posibilidades físicas; dándose la circunstancia de que reside en un municipio con una orografía caracterizada por cuestas y desniveles, lo que en la práctica limitaba severamente su movilidad y autonomía funcional si no contaba con la asistencia de terceras personas.

Por ello, esta Institución trasladó a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud la conveniencia de **promover en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud una revisión de los criterios de prescripción de sillas de ruedas eléctricas que permita introducir una mayor flexibilidad en supuestos en los que la capacidad funcional en condiciones ideales no garantiza una autonomía real y efectiva.** En respuesta, el Servicio Andaluz de Salud nos comunicó su intención de trasladar la cuestión a la próxima reunión de la Comisión Asesora de la Prestación Ortoprotésica (*queja 25/6004*).

## 2.1.5.2.10. TRANSPORTE SANITARIO

En relación con el transporte sanitario programado en 2025 se han revisado los criterios relativos al **desplazamiento de pacientes sometidos a tratamiento por diálisis** para la unificación de medios, con generalización en Andalucía del uso del transporte sanitario colectivo.

De este modo, un vecino de la Sierra Norte de Sevilla de 68 años de edad, que se desplaza tres veces por semana desde su domicilio hasta un centro de diálisis de Sevilla capital, solicitó que se le autorizara a hacerlo en transporte individual, financiado por el sistema sanitario, alegando el prolongado tiempo de desplazamiento en ambulancia colectiva, su condición de cuidador principal de su esposa en situación de gran dependencia y las dificultades añadidas derivadas de su propia patología crónica. La Administración sanitaria desestimó la solicitud, informando de que el traslado de pacientes que no pueden desplazarse por medios ordinarios debe realizarse, con carácter general, mediante transporte sanitario en ambulancia, al tratarse del medio que ofrece mayores garantías asistenciales durante el trayecto. Al respecto el interesado alegaba que otras personas de su mismo municipio, en situaciones clínicas similares, se desplazaban mediante taxi al mismo centro de hemodiálisis, circunstancia que, a su entender, evidenciaba una diferencia de trato no suficientemente justificada.

En el informe remitido a esta Institución, el Servicio Andaluz de Salud expuso el marco normativo aplicable al transporte sanitario, recordando que el taxi constituye un medio excepcional y subsidiario, reservado a supuestos de falta de disponibilidad de ambulancias, y que se está avanzando hacia un **modelo en el que la ambulancia constituya el medio ordinario de transporte sanitario, reduciendo progresivamente la utilización de medios no sanitarios**, en línea con la actualización normativa actualmente en curso. Asimismo, se informó de que la provincia de Sevilla cuenta con cobertura suficiente para el traslado de pacientes en hemodiálisis conforme a la planificación vigente, y de que se están revisando rutas y alternativas organizativas para mejorar la comodidad y los tiempos de espera, sin perjuicio de valorar, en casos concretos, la prescripción de transporte individualizado en ambulancia no asistencial cuando concurran las condiciones clínicas necesarias.

Desde la perspectiva de esta Institución, el proceso de unificación y clarificación de criterios debe llevarse a cabo con la máxima transparencia y con garantías de equidad, asegurando que las decisiones individuales se adopten conforme a criterios homogéneos, debidamente moti-

vados y conocidos por las personas afectadas, sin perjuicio de la necesaria valoración individualizada de las circunstancias personales, familiares y clínicas concurrentes. En este sentido, el propio informe administrativo contempla la posibilidad de revisar las rutas asignadas con el fin de mejorar los tiempos de espera y la adecuación de los trayectos, así como de valorar, cuando proceda y a criterio facultativo, la prescripción de transporte individual en ambulancia no asistencial, si se cumplen las condiciones clínicas exigidas (***queja 25/2343***).

Por otro lado, se tramitó una queja relativa a la **demora del transporte sanitario tras el alta hospitalaria** de una paciente de 92 años del Hospital Virgen de las Nieves en Granada , la cual tuvo que permanecer varias horas de madrugada en el centro a la espera de una ambulancia para su traslado a la residencia en la que vivía. Según manifestaba el familiar promotor, más de tres horas en los pasillos del hospital, sin que se le facilitaran elementos de abrigo ni alimentación. En respuesta a nuestra actuación, el **Hospital Virgen de las Nieves** informó de la decisión de **monitorizar los tiempos de demora en los traslados,** analizar de forma sistemática las reclamaciones recibidas en relación con el transporte sanitario y valorar, en futuros pliegos de contratación, la ampliación de recursos. Asimismo, señaló que el centro dispone de **procedimientos orientados a la atención de pacientes frágiles** durante su estancia tras el alta, en el marco de su estrategia de humanización, comprometiéndose a reforzar estas actuaciones (queja 24/6110).

A la vista de la información facilitada en ambos expedientes, esta Institución considera necesario seguir insistiendo en la importancia de **conjugar la planificación eficiente del transporte sanitario con criterios de equidad, proporcionalidad y humanización**, especialmente cuando se trata de personas de edad avanzada, pacientes crónicos, personas vulnerables y quienes dependen de este servicio como parte esencial de su proceso asistencial.

## 2.1.5.2.11. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO

Dentro de los derechos que corresponden a las personas usuarias del sistema sanitario público andaluz acostumbramos a reseñar un elenco variopinto de cuestiones, que van desde las referidas al reconocimiento mismo del derecho a la atención sanitaria pública, pasando por las más personales de observancia de la intimidad y la confidencialidad, la información y el consentimiento, pasando por el ejercicio de los derechos de libre elección y segunda opinión médica, y por las vinculadas a la historia clínica, hasta las que tienen por objeto el otorgamiento de la declaración de voluntad vital anticipada (testamento vital) y la delicada tesitura de ver reconocida la prestación de la ayuda para morir.

Todas ellas tienen un reflejo más o menos intenso o difuminado en cada anualidad, si bien hemos de decir que, en un enfoque de conjunto, representan un volumen residual dentro del sistema sanitario.

Las encuadradas dentro del **reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria pública** se han referido en 2025 a la remisión de la tarjeta sanitaria pública solicitada, que usualmente obedece a una mera dilación o a un error en los datos de contacto de la persona afectada, resolviéndose sin mayores complicaciones.

La anunciada tarjeta sanitaria virtual que estará disponible en 2026 seguramente contribuirá a la desaparición de estas incidencias administrativas.

En el ámbito de la **confidencialidad** mantenemos en curso una petición de interés, que plantea la vulneración del derecho a la protección de datos dentro del SSPA, al hilo de los que se reflejan en los justificantes de ingreso hospitalario. En concreto, la interesada cuestiona que en el justificante que solicitó para acreditar ante su empresa el ingreso de un familiar, haya de constar que dicho ingreso tuvo lugar en una Unidad concreta, en ese caso, la Unidad de Salud Mental, ya que con ello se revelan a terceros datos que vulneran el derecho a la intimidad de la persona ingresada.

En la primera aproximación a esta cuestión, el hospital concernido nos ha comunicado que el modelo de justificante entregado a la interesada es el oficial que permite la plataforma DIRAYA, que no puede modificarse. Por lo que hemos ampliado la investigación a la Dirección Gerencia del SAS.

La **historia clínica** y el derecho de acceder a la propia o a la de un familiar fallecido, generan actuaciones sustancialmente centradas en solicitudes no atendidas, que se solventan sin dificultad por obedecer a retrasos administrativos y no a denegaciones. En otras ocasiones se trata de remisiones incompletas, bien por una solicitud formulada de forma imprecisa o bien por comprender la solicitud un gran volumen de información o referirse a un período excesivamente amplio y a información no disponible por su antigüedad. Tampoco faltan supuestos en que la petición no se ha realizado en la forma oportuna y a través del formulario establecido al efecto.

En otra vertiente de este derecho, venimos detectando un creciente interés de las personas usuarias por conocer los accesos producidos a su historia clínica desde los diferentes Centros sanitarios del SSPA (***queja 23/8887***).

Finalmente, el ejercicio de la **declaración de voluntad vital anticipada**, que guarda asimismo una importante relación instrumental con la garantía en el ejercicio de la prestación de la ayuda para morir, ha motivado el pronunciamiento del Defensor del Pueblo Andaluz en 2025, tras el análisis de las diversas peticiones que desde 2024 venían alertado de las dificultades para poder otorgar esta declaración por falta de citas en los registros designados para ello.

La falta de cita y los retrasos en su asignación tenían reflejo en toda la comunidad autónoma, aunque las mayores incidencias provenían de la provincia de Sevilla, con riesgo de frustrar el derecho de las personas en situaciones clínicas terminales o con patologías invalidantes o degenerativas que comprometían gravemente su capacidad de formar y manifestar su libre voluntad, deseando hacerlo.

La Administración sanitaria (Secretaría General de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo de la Consejería de Sanidad, las Delegaciones Territoriales en las ocho provincias andaluzas y la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud), pusieron de manifiesto el aumento progresivo de las demandas de inscripción en los últimos años, así como reconocieron las incidencias informáticas relacionadas con las aplicaciones implicadas en las inscripciones de la declaraciones que, en conjunción con otras incidencias, repercutieron negativamente en el funcionamiento del Registro, aumentando las demoras en la asignación de citas y sus cancelaciones.

La Recomendación tomó en consideración un enfoque general, en el que tuvo en cuenta el derecho considerado en abstracto, junto a la necesidad de salvaguardar los derechos de las personas afectadas y, al propio tiempo, la salvaguarda de la adecuación y humanización de la

prestación de asistencia sanitaria y del interés de los profesionales sanitarios implicados, para el ejercicio con garantías de su labor y de las decisiones que han de adoptar en el curso de la misma, dentro del respeto a las decisiones de las personas a las que asisten sanitariamente.

De conformidad con ello recomendamos evaluar las medidas organizativas y los medios materiales y personales adscritos al proceso de asignación de cita e inscripción de la declaración de voluntad vital anticipada, con especial atención al funcionamiento de las aplicaciones informáticas empleadas en el proceso de inscripción y de consulta por los profesionales sanitarios; establecer un mecanismo que permita asignar de forma rápida y no demorable citas de inscripción a personas con patologías terminales o degenerativas; y sugerimos que en las páginas web dedicadas a la difusión e información sobre el ejercicio de este derecho, se incluya una referencia inicial expresa al derecho a pedir ayuda a morir en la referencia a la declaración de voluntad vital anticipada, que permita a la persona interesada un rápido y claro conocimiento de su contenido *(queja 24/4929*).

## 2.1.5.2.12. ADICCIONES

Durante los últimos ejercicios, esta Institución ha venido realizando actuaciones en relación con las limitaciones derivadas de la falta de acceso del personal médico de la **Red de Adicciones al sistema de información clínica DIRAYA del Servicio Andaluz de Salud,** lo que impide el intercambio de información sanitaria y la prescripción directa desde dichos dispositivos, con el consiguiente impacto negativo en la continuidad asistencial, la coordinación entre recursos y la eficiencia de los tratamientos (queja 22/4471).

La información facilitada por la entonces Dirección General de Atención Sociosanitaria, Salud Mental y Adicciones contextualizaba esta situación en el modelo organizativo de la red andaluza de atención a las adicciones, configurada desde su origen como un sistema mixto y diferenciado del Sistema Sanitario Público de Andalucía, basado en la colaboración interinstitucional y asumiendo las diputaciones provinciales un papel clave en la gestión de los recursos y programas. Actualmente, la red tiene carácter mixto, integrando centros públicos y centros privados concertados, bajo la coordinación funcional de la Dirección General competente en materia de adicciones.

No obstante, la Administración reconocía la existencia de déficits relevantes en materia de interoperabilidad de sistemas de información y de coordinación efectiva con la red pública de salud mental y con el propio SAS. Aunque el informe aludía a gestiones dirigidas a facilitar el acceso a la Historia de Salud Digital y a mejorar la coordinación, también se indicaba que no se contemplaba, al menos en ese momento, la incorporación orgánica de la red de adicciones al SAS ni la plena ampliación de las funcionalidades reclamadas por los profesionales.

Desde la perspectiva del derecho constitucional a la protección de la salud y del principio de igualdad en el acceso a las prestaciones sanitarias, esta Institución considera que, con independencia del modelo organizativo elegido por los poderes públicos, resulta imprescindible corregir los efectos perjudiciales derivados de la dualidad de sistemas y de la falta de interoperabilidad, en tanto afectan directamente a la calidad, continuidad y seguridad de la atención prestada a personas con problemas de adicción.

En este sentido, valoramos positivamente que la propuesta del Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A) incorpore de forma expresa líneas de actuación

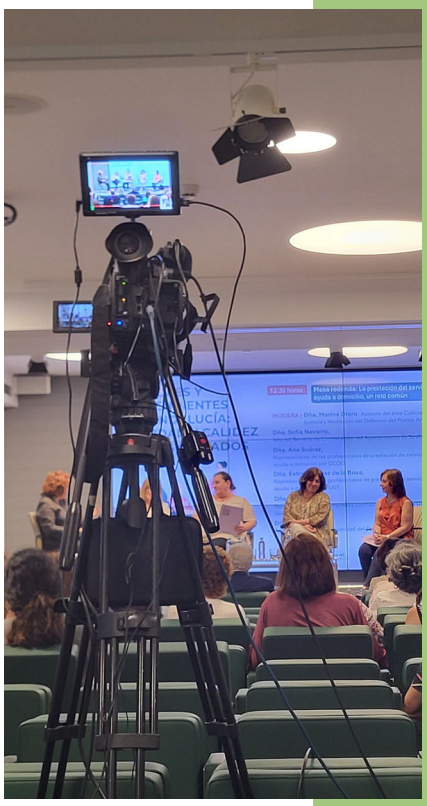
dirigidas a **avanzar en la integración y coordinación entre la red de adicciones y el sistema sanitario público**, especialmente mediante la integración de los sistemas de información (Historia de Salud Mental, SIPASDA y DIRAYA) y el acceso cruzado a la información clínica entre los distintos dispositivos asistenciales. Por ello, esta Institución estima oportuno aguardar a la aprobación formal del PESMA-A y a su posterior despliegue operativo, a fin de valorar la concreción técnica y jurídica de las medidas previstas y su adecuación real para resolver las disfunciones planteadas, sin perjuicio de retomar esta cuestión si los problemas detectados persistieran.

## 2.1.5.3. Actuaciones de oficio

*Queja 25/5335*: Investigamos sobre las causas de las excesivas dilaciones en el acceso a la atención temprana en los Centros de Atención Infantil Temprana (CAIT).

*Queja 25/5879*: Investigamos sobre las infraestructuras sanitarias y la adecuación de las instalaciones del Centro de Salud de Moguer.

*Queja 25/10263*: Investigamos sobre las deficiencias derivadas del Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama.



# 2.2. El compromiso del dPA por el planeta y sus recursos para favorecer una vida plena, en armonía con el entorno

## 2.2.1. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA PÚBLICA.

### 2.2.1.1. Introducción

Las materias que van a ser objeto de tratamiento en esta parte del Informe guardan relación con dos grandes ámbitos de la actuación pública: **la actividad económica de la administración y la gobernanza pública.**

En primer lugar, vamos a centrar nuestro interés en la vertiente económica de la actividad administrativa, incluyendo tanto el ejercicio de la potestad tributaria dirigida a recaudar los recursos necesarios para sufragar las políticas públicas, como la función de ordenación y fomento de la actividad privada.

Así, dedicaremos un primer apartado a analizar las quejas de la ciudadanía relacionadas con el ejercicio por las distintas administraciones públicas de sus potestades tributarias, tanto en sus aspectos regulatorios, como en relación con los procedimientos de liquidación, recaudación, inspección y sanción de posibles infracciones.

En un segundo apartado, y bajo la denominación de **ordenación económica,** daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con los diferentes sectores que conforman la realidad económica de Andalucía, centrando nuestro interés en las cuestiones relacionadas con la regulación de estos sectores y con la utilización de mecanismos de fomento e impulso para su desarrollo.
Por último abordaremos, mediante un tercer apartado un segundo gran ámbito de la actuación pública que hemos agrupado bajo la denominación común de **Gobernanza pública**, y en el que incluimos un amplio conjunto de cuestiones que, pese a su aparente diversidad, guardan una íntima conexión con algunos de **los principios esenciales de las democracias modernas, como son el principio de buen gobierno, el de participación y el de transparencia.**

Así, dedicaremos parte de este último apartado a glosar las quejas relacionadas con **el ejercicio por los entes locales de sus potestades de autogobierno**, examinando de esta forma

la calidad democrática de los gobiernos municipales y provinciales y el grado de respeto a las normas que garantizan los derechos de sus cargos electos y las reglas de funcionamiento del juego democrático.

También daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con el cumplimiento por las diferentes administraciones de sus obligaciones de **transparencia, tanto activa como pasiva, participación y protección de datos.**

Culminaremos nuestra dación de cuentas con un apartado dedicado específicamente a analizar el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La **administración electrónica** será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas más desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.

# 2.2.1.2. Análisis de las quejas

## 2.2.1.2.1. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

### 2.2.1.2.1.1. Conceptos generales

Con el objeto de delimitar el alcance material del análisis que se aborda en este apartado, denominado Administración tributaria, conviene precisar que se hace referencia a aquella parte de la actuación administrativa encargada del establecimiento, gestión y exigencia de los tributos en los distintos niveles territoriales —estatal, autonómico y local—. No obstante, el presente análisis se circunscribe de forma preferente al ámbito local, al ser este el marco competencial en el que se encuadran mayoritariamente las quejas formuladas por la ciudadanía ante esta Institución durante el ejercicio 2025.

El punto de partida normativo se encuentra en la Constitución Española, cuyo artículo 31 proclama el deber de todas las personas de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su **capacidad económica**, mediante un sistema tributario justo, inspirado en los **principios de igualdad y progresividad** y que, en ningún caso, tenga alcance confiscatorio.

Asimismo, el artículo 133 atribuye al Estado la potestad originaria para establecer los tributos **mediante ley,** al tiempo que reconoce a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales la facultad de establecer y exigir tributos de conformidad con la Constitución y las leyes.
En este contexto, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, influida por la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes -que tuvo por objeto reforzar los derechos sustantivos de los contribuyentes y mejorar sus garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios, reforzando las correlativas obligaciones de la Administración tributaria- indica en su exposición de motivos que «los principales objetivos que pretende conseguir la Ley General Tributaria son los siguientes: **reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica,** impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, establecer mecanismos que refuercen la lucha contra el fraude, el control tributario y el cobro de las deudas tributarias y disminuir los niveles actuales de litigiosidad en materia tributaria».

Conforme a su artículo 2, los tributos constituyen ingresos públicos exigidos como consecuencia de la realización del supuesto de hecho previsto en la ley, con la finalidad primordial

de obtener los recursos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos, clasificándose en tasas, contribuciones especiales e impuestos.
En el ámbito local, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, identifica entre los recursos financieros de las entidades locales los tributos propios, esenciales para garantizar su autonomía financiera y la prestación de los servicios públicos de su competencia.

El presupuesto de la entidad local constituye, en este contexto, el principal instrumento de planificación económica y transparencia, al reflejar tanto el volumen máximo de gasto asumible como los ingresos previstos para su financiación, permitiendo a la ciudadanía conocer el destino de los recursos públicos y reforzando el control democrático de la gestión tributaria.

## 2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La gestión de los tributos locales debe desarrollarse en un marco de respeto a las garantías procedimentales reconocidas a la ciudadanía. En este sentido, resulta especialmente relevante la obligación de resolver expresamente en plazo, consagrada tanto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, como en los artículos 103 y 104 de la Ley General Tributaria.

No obstante, como en años anteriores, la demora en la resolución continúa siendo un elemento recurrente en las quejas recibidas durante 2025, afectando a recursos, reclamaciones, solicitudes de beneficios fiscales y devoluciones de ingresos indebidos. Tras estas situaciones suele encontrarse la insuficiencia de medios personales -y a veces materiales- destinados a la gestión tributaria local, lo que deriva en la presencia desorbitada de la institución del silencio administrativo, figura que debe sostenerse como excepcional por la situación de indefensión que genera y por la inseguridad jurídica que proyecta sobre la ciudadanía.

Junto a estas disfunciones procedimentales, durante el ejercicio 2025 se han recibido quejas que ponen de relieve deficiencias relevantes en la accesibilidad formal y/o material de la documentación tributaria, con incidencia directa en el ejercicio efectivo del derecho de defensa.

En este sentido, resulta especialmente significativa la queja 25/10543, en la que la persona interesada exponía que, tras solicitar la remisión del expediente tributario con el fin de interponer recurso de reposición, el Ayuntamiento facilitó la documentación en un formato con un tamaño de letra extremadamente reducido, que hacía prácticamente ilegibles numerosos documentos. Esta circunstancia adquiría una especial gravedad al tratarse de una persona con discapacidad reconocida y pérdida severa de agudeza visual, lo que le impedía acceder a la información administrativa necesaria para articular su defensa. En el contexto del derecho a una buena administración, la accesibilidad de la documentación constituye una condición imprescindible para el ejercicio real y efectivo de los derechos de la ciudadanía, en particular del derecho a recurrir y a obtener una tutela administrativa y judicial efectiva.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2025, podemos referir las siguientes:

1- En relación con el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**. Durante 2025 se han recibido quejas relacionadas con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) que ponen de relieve deficiencias en la coordinación interadministrativa y en la tramitación de los expedientes. Este impuesto, de titularidad municipal, presenta una gestión compleja en aquellos supuestos en los que la recaudación se encuentra delegada en diputaciones provin-

ciales u organismos supramunicipales, lo que exige una actuación coordinada y una información clara a la ciudadanía sobre el órgano competente en cada fase del procedimiento.
En este contexto, resulta significativa la queja 25/5873, en la que se denunciaba la existencia de silencio administrativo y descoordinación entre el Ayuntamiento de Almería, la Diputación Provincial de Almería y el Ayuntamiento de Pechina respecto a la exigencia del impuesto. La falta de una respuesta clara y coherente por parte de las distintas administraciones implicadas generó una situación de incertidumbre para la persona interesada, que desconocía a qué entidad debía dirigir sus reclamaciones. Tras la intervención de esta Institución, la Administración aceptó el silencio producido y procedió a regularizar la situación, evidenciando la necesidad de reforzar los mecanismos de cooperación interadministrativa en la gestión del IVTM.

2- En relación con el **Impuesto sobre Bienes Inmuebles**. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) continúa generando un elevado número de quejas por su impacto económico directo en la ciudadanía y por la aplicación de los beneficios fiscales previstos en la normativa estatal y en las ordenanzas locales. La gestión del impuesto corresponde a los ayuntamientos, si bien en muchos casos la recaudación se encuentra encomendada a organismos provinciales, lo que exige una adecuada delimitación competencial y una correcta atención a las solicitudes formuladas por las personas contribuyentes.

Durante 2025 se han tramitado reclamaciones por silencio administrativo ante solicitudes de bonificación (*queja 25/2201*), solicitudes de información no atendidas (quejas 25/4360 y 25/5763) y por imputación indebida del impuesto tras ejecuciones hipotecarias (*25/9989*), que fue finalmente estimada con la anulación de las liquidaciones improcedentes giradas a quien ya no ostentaba la titularidad del inmueble.

Especial mención merece la queja *25/1308*, relativa a la denegación de la bonificación del IBI por familia numerosa en supuestos de separación o divorcio, al exigir determinadas ordenanzas fiscales el empadronamiento conjunto de todos los miembros de la unidad familiar en la vivienda objeto del beneficio. Esta exigencia, no prevista en la normativa estatal, fue considerada por esta Institución contraria a la finalidad protectora del beneficio fiscal y generadora de un trato desigual hacia determinados modelos familiares.

Como consecuencia del análisis efectuado, esta Institución en su Resolución formuló a la Administración las siguientes Recomendaciones, que se reproducen de forma literal:

*RECOMENDACIÓN PRIMERA: Que el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María reconozca la bonificación del IBI solicitada por el interesado, aplicando una interpretación conforme a la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas, y a la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, de manera que la falta de empadronamiento conjunto no impida el disfrute del beneficio cuando se acredite la dependencia económica.*

*RECOMENDACIÓN SEGUNDA: Que se modifique la Ordenanza Fiscal reguladora del IBI, suprimiendo la exigencia de empadronamiento de todos los miembros de la familia numerosa y adaptando su redacción a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 40/2003, en el artículo 74.4 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y en la doctrina jurisprudencial consolidada, de modo que la bonificación se aplique a la vivienda habitual del progenitor titular que mantenga la dependencia económica de sus hijos.*

3- En relación con las **tasas por la prestación de servicios de los entes locales.** Durante el ejercicio 2025 ha continuado adquiriendo una especial relevancia la conflictividad asociada a las tasas y prestaciones patrimoniales vinculadas al servicio de recogida, tratamiento y eliminación de residuos municipales, en el contexto de aplicación progresiva de la Ley 7/2022, de

8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

La citada norma introduce la obligación de que las entidades locales establezcan una tasa o prestación patrimonial específica, diferenciada y no deficitaria, destinada a cubrir el coste real del servicio, incorporando además el principio de "quien contamina paga" como eje vertebrador del nuevo modelo de financiación. La aplicación práctica de este marco normativo está teniendo un impacto económico directo en la ciudadanía, especialmente a través de incrementos significativos de las cuantías exigidas, lo que ha motivado un número creciente de quejas ante esta Institución.

En este sentido, durante 2025 han seguido recibiéndose reclamaciones de personas disconformes con las cantidades exigidas por la tasa de residuos, al considerar que los incrementos aplicados resultan desproporcionados o insuficientemente justificados. Resultan ilustrativas, a este respecto, las quejas 25/9509 y 25/11124, en las que las personas interesadas manifiestan su desacuerdo con las nuevas cuantías giradas, denunciando la falta de información clara sobre los criterios de cálculo del coste del servicio y sobre la repercusión concreta de las nuevas exigencias legales en el recibo individual.

Junto a estas reclamaciones, han adquirido especial relevancia aquellas quejas que cuestionan la aplicación retroactiva de las nuevas tarifas o la ampliación de sus efectos económicos a ejercicios anteriores. En particular, la queja 25/11367 pone de manifiesto el malestar generado por la extensión de los efectos de la nueva regulación a periodos ya devengados, con el consiguiente impacto económico acumulado para las personas contribuyentes, que refieren no haber contado con información previa suficiente ni con mecanismos adecuados de adaptación gradual.

Estas quejas evidencian que, más allá de la legalidad formal de las modificaciones introducidas, la forma en que se están aplicando las nuevas tasas está generando una percepción de inseguridad jurídica y de falta de previsibilidad, especialmente cuando se producen regularizaciones retroactivas que concentran en un único periodo el pago de diferencias correspondientes a varios ejercicios.

Asimismo, las reclamaciones recibidas ponen de relieve la insuficiente incorporación, en algunos modelos tarifarios, de criterios de carácter social y ambiental que permitan modular el impacto económico en función de la situación de vulnerabilidad de las unidades familiares o de la adopción de buenas prácticas en materia de reducción y separación de residuos, tal como permite expresamente la Ley 7/2022.

Desde una perspectiva más amplia, el análisis conjunto de las quejas tramitadas durante 2025 permite advertir la existencia de dificultades estructurales en la implantación homogénea del nuevo modelo de financiación del servicio de residuos, particularmente en aquellos territorios donde la gestión se articula desde ámbitos supramunicipales o provinciales. Estas dificultades se manifiestan tanto en la determinación y actualización del coste real del servicio como en su traslación a los municipios y, en última instancia, a la ciudadanía.

En este contexto, esta Institución ha venido detectando la concurrencia de problemáticas comunes en distintas provincias andaluzas, relacionadas con la cobertura íntegra del coste, la aplicación del principio "quien contamina paga", la retroactividad de las tarifas y la falta de información suficiente al contribuyente. Todo ello apunta a la conveniencia de abordar esta materia desde una perspectiva global y sistemática, que permita valorar el grado de adecua-

ción de los modelos de gestión y financiación del servicio de residuos a las exigencias legales y a los principios de buena administración.

Las quejas recibidas durante 2025, lejos de constituir supuestos aislados, ponen de manifiesto un problema de alcance general que afecta a un número creciente de personas y que exige una reflexión profunda sobre la forma en que se está llevando a cabo la aplicación de la Ley 7/2022, especialmente en lo relativo a la transparencia, la proporcionalidad de las cargas económicas y la protección de las personas en situación de mayor vulnerabilidad.

Por su parte, la queja 25/0199 evidenció las dificultades existentes cuando se exige el pago de la tasa de residuos en ámbitos rurales donde la prestación del servicio presenta deficiencias o no resulta equiparable a la del núcleo urbano, reabriendo el debate sobre la necesaria correspondencia entre el hecho imponible y la prestación efectiva del servicio, conforme a los principios de legalidad, equivalencia y capacidad económica.

En este caso, aun constatándose la cobertura formal del servicio conforme a la ordenanza fiscal, esta Institución consideró necesario formular a la Administración actuante la siguiente Sugerencia, que se reproduce de forma literal:

*"SUGERENCIA: Que por ese Ayuntamiento se valore la adecuación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por la recogida y tratamiento de residuos, de forma que se garantice una diferenciación efectiva de las cuotas en función del grado real de prestación del servicio, particularmente en el suelo rústico, asegurando la necesaria correspondencia entre el hecho imponible y el servicio efectivamente recibido por la ciudadanía."*

La citada sugerencia no fue aceptada por la Administración, lo que pone de relieve las dificultades existentes para introducir ajustes tarifarios que tengan en cuenta la diversidad territorial y la realidad material de la prestación del servicio, especialmente en el medio rural.

4- En relación con la **devolución de ingresos indebidos**. Durante 2025 se han recibido quejas que evidencian persistentes dificultades en la tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos, tanto por silencio administrativo como por errores de gestión que prolongan innecesariamente estos procedimientos. En muchos casos, las personas interesadas trasladan la sensación de impotencia que genera la superación reiterada de los plazos legales sin obtener respuesta, pese a tratarse de cantidades indebidamente abonadas.

Resultan ilustrativas la queja *25/0415*, relativa al cobro indebido de una tasa por retirada de vehículo robado; la queja *25/1149*, derivada de la tramitación incorrecta de solicitudes distintas como si se tratara de un único asunto; y la queja *25/2290*, relativa al silencio ante una reclamación por cobro indebido de plusvalía. En todos estos supuestos, tras la intervención de esta Institución, la Administración aceptó el silencio producido o estimó la pretensión formulada.

5- En relación con las **quejas de personas en situación de vulnerabilidad**. Durante el ejercicio 2025 se ha constatado un aumento de quejas formuladas por personas en situación de vulnerabilidad económica que denuncian embargos reiterados sobre sus cuentas corrientes pese a percibir ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional, límite legalmente inembargable conforme al artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

La queja *25/1002*, relativa a actuaciones del Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (OPAEF), de la Diputación Provincial de Sevilla, puso de manifiesto la reiteración de

embargos, la falta de notificación de los levantamientos y la inseguridad generada durante la tramitación de solicitudes de fraccionamiento. Aunque la actuación se ajustó formalmente a la normativa, la Administración aceptó la pretensión, evidenciándose la necesidad de extremar la diligencia, la proporcionalidad y la calidad de la información facilitada cuando concurren situaciones de especial fragilidad económica.

Las quejas tramitadas en materia de Administración tributaria durante 2025 confirman, en definitiva, la necesidad de reforzar los medios personales y materiales, la coordinación interadministrativa, la accesibilidad de la documentación y la atención a las personas en situación de mayor vulnerabilidad, garantizando una gestión tributaria respetuosa con los principios de buena administración y seguridad jurídica.

## 2.2.1.2.2. ORDENACIÓN ECONÓMICA

### 2.2.1.2.2.1. Introducción

Nuestra Constitución refiere en diversas partes de su articulado cuestiones sobre la economía, así en su Preámbulo declara que "la Nación española, deseando establecer la justicia, la libertad y la seguridad y promover el bien de cuantos la integran, en uso de su soberanía, proclama su voluntad de (…) promover el progreso de la cultura y de la economía para asegurar a todos una digna calidad de vida".

En su artículo 38, se establece que se reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado; y que los poderes públicos garantizan y protegen su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, en su caso, de la planificación.

Por su parte, el artículo 130 determina que los poderes públicos atenderán a la modernización y desarrollo de todos los sectores económicos y, en particular, de la agricultura, de la ganadería, de la pesca y de la artesanía, a fin de equiparar el nivel de vida de todos los españoles.

En la misma línea, el artículo 131.1 expone que el Estado, mediante ley, podrá planificar la actividad económica general para atender a las necesidades colectivas, equilibrar y armonizar el desarrollo regional y sectorial y estimular el crecimiento de la renta y de la riqueza y su más justa distribución.

En este contexto, los distintos gobiernos diseñan **estrategias para regular, revitalizar o fomentar actividades y sectores económicos** que en cada momento pueden resultar prioritarios. En este apartado del presente Informe Anual nos vamos a referir, fundamentalmente, a tres sectores económicos: las ayudas y subvenciones para las energías renovables y la movilidad eléctrica; el sector del automóvil, desde la perspectiva de la gestión realizada por las inspecciones técnicas (ITV); y el turismo, a través de las viviendas turísticas.

Con carácter general, podemos afirmar que durante el año 2025, en este ámbito, hemos recibido un número relevante de quejas que ponen de manifiesto disfunciones persistentes en la actuación administrativa relacionadas, principalmente, con la falta de respuesta expresa, la demora excesiva en la tramitación de los procedimientos y la insuficiente información facilitada a las personas interesadas.

## 2.2.1.2.2.2. Subvenciones y ayudas

Las ayudas y subvenciones públicas constituyen un instrumento fundamental que los distintos gobiernos utilizan para el impulso de sectores económicos que hayan sido definidos como prioritarios o críticos.

En este apartado abordaremos las quejas que nos han llegado a la Defensoría en relación con la gestión administrativa de las ayudas y subvenciones convocadas en determinados sectores económicos. Así, especial relevancia han adquirido dos tipos de ayudas relacionadas con los procesos de transición energética y financiados por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation. Nos referimos a las ayudas para el fomento del autoconsumo y el denominado Plan Moves orientado a fomentar la movilidad eléctrica.

Las ayudas y subvenciones dirigidas a facilitar el proceso de transición energética han sido el motivo recurrente de un importante número de quejas, que ponen de relieve que siguen sin solventarse los problemas de tramitación ya denunciados en años anteriores.

Destacan en este ámbito las reiteradas quejas relacionadas con las **ayudas a la electrificación del sector del transporte** -el denominado Plan Moves-, que se reguló por el Real Decreto 266/2021, de 13 de abril, incluyendo la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

Ya en el año 2023 iniciamos una investigación de *oficio 23/5516* como consecuencia de la recepción de un elevado número de quejas procedentes de solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas.

Dicha queja de oficio nos permitió obtener de la Agencia Andaluza de la Energía datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Asimismo, la Agencia nos informó de que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsanaciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa.
Este hecho, unido a la presentación masiva de solicitudes en un corto periodo de tiempo habían determinado graves dificultades en la tramitación y retrasos en la resolución de las ayudas.

La Agencia nos trasladó un conjunto de medidas que iban a ponerse en marcha para tratar de solventar estos problemas y minorar los plazos de tramitación. A la vista de esta respuesta entendimos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución.

No obstante, ya advertíamos en el Informe Anual de 2023 que seguían recibiéndose, al cierre

del mismo, quejas de personas denunciando que aún no se habían resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. Por ello, advertimos que, de seguir la situación igual, nos plantearíamos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Pues bien, ante la constatación de la reiteración de quejas por este asunto en 2024, y transcurrido un tiempo prudencial desde que la Agencia Andaluza de la Energía nos informase sobre las medidas adoptadas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de ayuda presentadas, procedíamos a reabrir el expediente de queja (23/5516) y solicitábamos un nuevo informe a los efectos de actualizar los datos proporcionados en su día.

Asimismo, reiteramos a la Agencia Andaluza de la Energía la petición que le dirigimos para la urgente tramitación, por un lado, de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver y, por otro, de las solicitudes cuya cuenta justificativa se había presentado para su oportuno pago, en su caso.

El informe remitido por la Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas, tras la reapertura de la queja de oficio, nos detalló el total de solicitudes admitidas a trámite; el total de ellas resueltas y el estado de tramitación de las restantes.

Aun reconociendo el esfuerzo realizado por la Agencia, hemos de indicar que en 2025 continuamos recibiendo quejas ciudadanas por los mismos motivos, esto es, por la falta de una resolución administrativa de concesión, o bien la falta de pago del incentivo concedido.Destacan, en particular, las reclamaciones relativas a la tramitación y al abono efectivo de las ayudas del Plan MOVES III, en las que las personas promotoras denuncian retrasos significativos tanto en la resolución de las solicitudes como en el pago de las subvenciones concedidas; a modo de ejemplo, citamos las quejas ***25/2953*** y 25/9454.

Muchas de estas quejas ponen de manifiesto cómo las trabas burocráticas encontradas desincentivan a las personas que apuestan por una movilidad ecológica, ya que les supone un esfuerzo económico para el que contaban con las ayudas públicas anunciadas, pero que tardan años en materializarse.

Por lo que se refiere a las ayudas dirigidas al fomento de la utilización de **fuentes de energías renovables,** debemos recordar que, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al Real Decreto 477/2021, de 29 de junio,por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el Real Decreto 377/2022, que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estos programas han seguido siendo objeto de diversas modificaciones durante los años 2022, 2023 y 2024. mediante diversas Resoluciones, con el objetivo, entre otros, de tratar de mejorar y simplificar los procedimientos, habida cuenta de las dificultades encontradas en su tramitación y los importantes retrasos acumulados en la resolución de las mismas, que habían propiciado reiteradas protestas y la recepción en esta Institución de un número significativo de quejas.

Durante 2025 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con estas ayudas, en las que se denuncia la falta de pago, cuya gestión corresponde a la Administración autonómica, pese a haberse cumplido los requisitos exigidos y existir resoluciones favorables de concesión (queja 25/12629). En estos supuestos, las personas interesadas trasladan la sensación de impotencia ante la ausencia de información clara sobre el estado de los expedientes y los plazos previsibles de abono.

A este respecto, reiteramos la urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos, abogando por la simplificación de los procedimientos y la automatización de los mismos como forma prioritaria de gestión.

### 2.2.1.2.2.3. ITV

La Inspección Técnica de Vehículos es un servicio con el que se pretende aumentar la seguridad vial mediante la reducción de los fallos mecánicos y su repercusión en los accidentes de tráfico, así como controlar el nivel de emisiones contaminantes y de ruido producidas por los vehículos a motor, con el fin de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. En nuestra Comunidad Autónoma este servicio lo realiza la empresa pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA)

En relación con el funcionamiento del referido servicio público de Inspección Técnica de Vehículos (ITV), se han tramitado durante 2025 quejas que, sin tener carácter masivo, resultan significativas por evidenciar deficiencias organizativas y de acceso al servicio.

Las personas que se dirigen a esta Institución suelen denunciar que, estando obligadas a pasar esta inspección para circular legalmente con sus vehículos, las citas disponibles no son suficientes en determinados momentos.

En otras ocasiones se muestran disconformes con el servicio prestado por VEIASA y difieren de la valoración técnica realizada que ha resultado negativa.

De entre todas las quejas analizadas, nos merece especial mención la queja 25/11115 promovida por una empresa dedicada a la recogida, gestión y traslado de vehículos a estaciones ITV en la provincia de Sevilla y su entorno. La persona promotora denunciaba la insuficiente disponibilidad de citas a través del sistema de cita previa de VEIASA, lo que impedía atender el volumen de inspecciones necesario para el desarrollo normal de su actividad profesional. Señalaba, además, la inexistencia de canales específicos o cupos diferenciados para operadores profesionales con un flujo elevado de vehículos, lo que estaría generando un perjuicio económico y organizativo relevante para dicha empresa. Admitida a trámite la queja, nos hemos dirigido a VEIASA solicitando informe al respecto, en concreto le hemos preguntado por las razones por las que el sistema de cita previa disponible en www.itvcita.com no ofrece actualmente la disponibilidad necesaria para atender a operadores profesionales con un volumen constante de inspecciones; si existen o no protocolos internos, cupos diferenciados o canales específicos destinados a empresas del sector y, en su caso, los motivos por los que no se ha habilitado un procedimiento profesionalizado de acceso al servicio; y, finalmente, qué medidas se están adoptando o se prevé adoptar para garantizar un acceso eficaz, no discriminatorio y ajustado a los principios de buena administración en la prestación del servicio público de ITV. Habiendo recibido la respuesta recientemente, en estos momentos nos encontramos pendientes de su valoración.

Desde esta Defensoría consideramos que, en atención a la repercusión limitante que puede tener este servicio, tanto para actividades particulares como para actividades profesionales y de empresas, la administración ha de perseguir que sea prestado con agilidad y calidad, estableciendo cauces apropiados de atención y resolución de los problemas planteados por las personas usuarias.

### 2.2.1.2.2.4. Turismo

En el ámbito del turismo, durante 2025 han adquirido una especial relevancia las quejas relacionadas con la proliferación de viviendas de uso turístico presuntamente no autorizadas y con la falta de una respuesta administrativa eficaz frente a las denuncias formuladas por la ciudadanía (queja 25/10879).

Las personas promotoras de estas quejas no centran su reclamación únicamente en las molestias derivadas del uso turístico, sino, de manera muy significativa, en la sensación de impotencia que genera comprobar que, pese a la presentación reiterada de denuncias y escritos, la Administración no actúa o no ofrece información sobre las actuaciones realizadas. Esta ausencia de respuesta alimenta una percepción de inactividad administrativa que afecta directamente a la convivencia vecinal y al derecho a una buena administración.

Asimismo, se han tramitado quejas relativas a los retrasos acumulados en la tramitación de cambios de titularidad o modificación de datos en licencias turísticas (queja 25/6310), que dificultan el ejercicio regular de la actividad económica y generan inseguridad jurídica a las personas interesadas.

Tras la admisión a trámite de estas quejas, esta Institución ha solicitado informes a la Administración competente, recordando la necesidad de garantizar una actividad inspectora efectiva, la resolución expresa de los procedimientos en plazo y una información clara y accesible a la ciudadanía, especialmente en un sector de creciente impacto económico y social como es el turístico.

## 2.2.1.2.3. GOBERNANZA PÚBLICA

Dentro de este epígrafe vamos a analizar cuestiones de muy diversa índole aunque unidas por el nexo común de constituir elementos claves para hacer realmente efectiva la idea de gobernanza pública entendida como **una forma de gestionar democráticamente el ejercicio del poder.**

Así, incluiremos en la dación de cuentas de este epígrafe una relación de aquellas quejas que exponen las problemáticas que se suscitan en el ámbito local en relación con **el ejercicio por ayuntamientos y diputaciones de sus potestades de autogobierno** y con el desarrollo de las competencias que les son propias.

También reseñaremos las quejas que denuncian incumplimientos por parte de las diferentes administraciones públicas de sus deberes de transparencia, tanto en su vertiente de transparencia activa, como en relación a la atención a las solicitudes de acceso a información que reciben.

Por últimos destacaremos aquellas cuestiones suscitadas en las quejas recibidas que ponen de manifiesto las dificultades que presenta el proceso de transición digital en el que está inmerso actualmente la sociedad, con especial atención a las consecuencias que para el ejercicio de sus derechos por parte de la ciudadanía está teniendo la implantación del nuevo modelo de administración electrónica.

## 2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

En relación con el gobierno de los Entes Locales son frecuentes las quejas que denuncian prácticas indebidas de los responsables políticos que ponen en cuestión el correcto funcionamiento de los órganos colegiados de representación política, como es el caso del Pleno o de las Comisiones.

Una parte significativa de estas quejas se dirigen a denunciar **incumplimientos por parte de los Ayuntamientos en cuanto a la periodicidad de las sesiones plenarias, el abuso de las convocatorias extraordinarias o deficiencias en las convocatorias.**

Así, en la queja 25/10077 se cuestionaba por un grupo político municipal la ubicación del pleno municipal en un lugar que se consideraba inadecuado, por encontrarse en obras el salón de plenos, al señalar que "el público permanece en el hall de entrada, de pie y sin poder escuchar adecuadamente las intervenciones". Asimismo, denunciaba deficiencias en la publicación de las convocatorias de los plenos que impedían su correcto conocimiento por la ciudadanía.

Por su parte, en la queja 25/8972 el grupo político denunciante planteaba diversas cuestiones que consideraba vulneraban sus derechos políticos, entre ellas la **no convocatoria de plenos ordinarios según la periodicidad acordada** en el Pleno de Constitución de la Corporación y la convocatoria de plenos en horario matinal dificultando la conciliación familiar.

Aunque la primera de estas cuestiones -periodicidad de los Plenos- sí cuenta con una normativa reguladora y puede ser supervisada por esta Institución, la segunda cuestión planteada -horario matinal- no tiene ningún soporte legal que estipule la obligatoriedad de celebrar los plenos en un determinado horario, por lo que la Corporación es libre de decidir cuál es el horario idóneo. En todo caso, hemos pedido al Ayuntamiento que dé una respuesta motivada a esta petición.

Durante 2025, y en relación con el funcionamiento de los órganos colegiados municipales, nos ha llamado la atención el elevado número de quejas recibidas poniendo de manifiesto situaciones de conflicto o de enfrentamiento personal durante el desarrollo de las sesiones plenarias, que revelan cómo **la crispación política que hace tiempo se vive en los órganos de representación política de ámbito estatal o autonómico ha permeado hasta impregnar el devenir de algunas Corporaciones Locales.**

Así, en la queja 25/5535, una concejal denunciaba lo que describía como *"una situación sostenida de acoso institucional, discriminación, represalias políticas y trato vejatorio por parte del alcalde-presidente", que entendía "vulnera mis derechos fundamentales como mujer, representante pública y ciudadana".*

*En este sentido, relataba haber "sufrido comentarios machistas en sede plenaria, acusaciones falsas dirigidas a mi entorno familiar, obstrucción a mi derecho de defensa en un acto de conciliación judicial y ataques personales por parte de miembros del entorno del alcalde, sin que se haya garantizado mi protección ni mi derecho a ejercer mi cargo en igualdad de condiciones".*

En la queja 25/12738, las denuncias de un concejal se centraban en lo ocurrido en un pleno municipal durante el cual consideraba que se habían vertido descalificaciones contra su persona mediante alusiones indebidas a la actividad profesional de su esposa.

También los particulares denuncian **sentirse maltratados** por lo ocurrido en el desarrollo de alguna sesión plenaria. Así, en la queja 25/9237 un vecino denunciaba *"desconsideración y trato vejatorio"* en un pleno municipal, por las manifestaciones vertidas por miembros del equipo de gobierno al analizar las alegaciones presentadas por el mismo al presupuesto municipal.

En estos supuestos las posibilidades de intervención de esta Institución son escasas y difíciles de desarrollar. Por ello, indicamos a las personas promotoras de estas quejas que **esta Institución es partícipe del sentir de buena parte de la ciudadanía acerca de la necesidad de establecer un clima de mayor respeto, tolerancia y educación en el desempeño de las funciones de representación política,** especialmente cuando se desarrollan en el seno de los órganos que representan la voluntad popular, como ocurre con los plenos municipales en el ámbito local.

No obstante, hemos explicado a quienes se dirigen a nosotros en demanda de amparo por estas razones, que deben entender que **el ámbito competencial de esta Institución no puede ni debe extenderse al cuestionamiento del debate político** o del tono en que se produce el mismo, aunque no se desarrolle en los términos de respeto y tolerancia que consideramos serían deseables.

Creemos, y así lo hemos manifestado, que debe ser dentro de los propios órganos de representación política, como es el caso del Pleno municipal, donde deben ejercerse **los derechos de crítica, denuncia y cuestionamiento de aquellas actitudes o conductas que se considere que exceden de los límites tolerables para el legítimo derecho a la confrontación política de ideas y opiniones.**

En todo caso, hemos aclarado a las personas denunciantes que si consideran que el trato recibido vulnera en algún momento los límites fijados en el código penal, pueden y deben pedir el oportuno auxilio de los órganos judiciales, para que valoren lo ocurrido y adopten las medidas que estimen necesarias para proteger sus derechos.

Es importante señalar que los órganos colegiados locales no se limitan al Pleno o a las Comisiones Informativas o la Comisión Especial de Cuentas, sino que también incluyen otros órganos como es el caso de las **Comisiones Especiales de Sugerencias y Reclamaciones** en los municipios de gran población.

Se trata de un órgano creado y diseñado para facilitar la participación de la ciudadanía en la gobernanza local, que opera de modo similar a las Defensorías del Pueblo, supervisando la actuación de los organismos municipales mediante la tramitación de las quejas y reclamaciones que presenta el vecindario.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local fue modificada mediante la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, cuyo artículo primero en su apartado 4 introdujo un régimen organizativo especial para los municipios de gran población, creando esta comisión Especial, con la misión explícita de **defender «los derechos de los vecinos ante la Administración municipal».**

Su carácter de **órgano obligatorio** para los municipios de gran población impone a los mismos el deber de constituir y dotar de medios a esta Comisión Especial para que pueda desarrollar debidamente sus funciones.

La ***queja 25/4015*** trasladaba la denuncia de un grupo político por la práctica desaparición de esta Comisión Especial en el Ayuntamiento de Sevilla, ante la renuncia de la persona que ostentaba la Presidencia y la falta de cobertura de las restantes plazas destinadas a los representantes de los grupos políticos municipales, lo que impedía que los mismos pudieran elegir a quien debía ejercer la Vicepresidencia, que era la persona que podía desempeñar las funciones de la Presidencia, en caso de renuncia, hasta que se produjera la elección de una nueva persona como titular de la Comisión.

En este expediente consideramos necesario formular al Ayuntamiento una Resolución instando al mismo a **adoptar las medidas necesarias para hacer posible la existencia y el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**

Resolución que fue aceptada de facto por el Consistorio al acordar el nombramiento de las personas necesarias para integrar la Comisión Especial, incluida la designación de una persona para ejercer como nuevo presidente.

Otra cuestión relacionada con el correcto desempeño de sus funciones por parte de los representantes políticos municipales, que se repite todos los años, es el relativo al incumplimiento por algunos ayuntamientos del derecho reconocido a los grupos políticos municipales en el artículo 27 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, **a disponer *«de un despacho o local para reunirse de manera independiente y recibir visitas de ciudadanos».***

En 2025 fueron 5 las quejas tramitadas por denuncias de grupos políticos ante la renuencia de sus corporaciones a facilitarles una dependencia donde desarrollar estas actividades.

Por lo general, los consistorios alegan para justificar el incumplimiento de este deber la inexistencia de dependencias que estén disponibles o cumplan los requisitos necesarios para ser destinadas estos fines, señalando que el mencionando art. 27 condiciona el cumplimiento de esta obligación al señalar que la misma se ejercerá *«En la medida de las posibilidades funcionales de la organización administrativa de la entidad local ».*

Aun siendo cierta esta condicionalidad, no consideramos que sea suficiente con alegar la misma para considerar cumplida la obligación subyacente, que reviste una singular trascendencia como parte integrante del **derecho de representación política y participación en los asuntos públicos.** Por ello, interesamos de los ayuntamientos que nos informen de las medidas que han adoptado o previsto adoptar para superar estas carencias dotacionales y facilitar a los grupos políticos los despachos que precisan para ejercer adecuadamente su labor.

Un supuesto atípico respecto de esta cuestión fue el planteado en la *queja 25/10987*, presentada por un grupo político que denunciaba, no que se les hubiese denegado el derecho a disponer de una dependencia municipal para ejercer su labor de representación, sino el hecho de que las dependencias asignadas se encontraran desde hacía largo tiempo **sin suministro eléctrico,** sin que el Ayuntamiento atendiese sus requerimientos para solucionar esta situación.

Tras nuestra intervención el Ayuntamiento accedió a realizar las gestiones necesarias ante la empresa suministradora para reponer el suministro eléctrico.

## 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.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.** Sin embargo, un año más siguen mostrándose reticentes a facilitar a la ciudadanía la información a que tiene derecho, ya sea incumpliendo sus obligaciones de publicidad activa o desestimando, expresamente o por silencio administrativo, las solicitudes de acceso a información que presenta la ciudadanía.

Resulta significativo que un reciente estudio aportado por la Asociación Transparencia para la Ciudadanía, a través de su Observatorio Provincial de Sevilla, revela que solo 15 de los 106 municipios sevillanos respondieron a una solicitud de acceso a información y sólo 6 lo hicieron de forma correcta y en plazo.

En relación al ejercicio del derecho de acceso a información, hemos de decir que lo más frecuente no es que se produzcan negativas expresas frente a una petición de acceso, sino que la práctica más habitual es no responder a la petición recibida.

La vigente normativa establece que la persona que ha visto rechazada su pretensión, sea expresa o presuntamente, pueda presentar una **reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía,** en el plazo de un mes en el caso de desestimación expresa y sin plazo en el caso de silencio administrativo.

Por este motivo, las personas que presentan quejas en esta Institución denunciando incumplimientos de la normativa de transparencia son habitualmente derivadas al citado Consejo, entendiendo que se trata de un órgano especializado con competencias plenas para intervenir en esta materia.

No obstante, admitimos y tramitamos aquellas quejas en la que se han excedido los plazos de presentación de reclamación ante el Consejo, lo que ocurre con frecuencia en los supuestos de desestimación expresa de la solicitud de acceso, por considerar que **el incumplimiento del derecho de acceso a la información entra también dentro del ámbito de supervisión encomendado a esta Institución.**

Durante 2025 ha resultado llamativo el elevado número de quejas recibidas -un total de 26- provenientes de concejales y grupos políticos municipales **denunciando la renuencia de sus consistorios a atender las peticiones de acceso a información** realizadas en cumplimiento de su deber legal de control y supervisión de los órganos de gobierno municipales.

Estas quejas presentan peculiaridades que dificultan en ocasiones su tramitación, en particular por estar sometido el derecho de acceso a la información de los concejales a un **régimen jurídico especialmente protegido y garantista** que, entre otras cuestiones, establece un plazo reducido de 5 días para que sus peticiones sean respondidas.

Asimismo, este especial régimen jurídico prevé, para el caso de incumplimiento del derecho, la posibilidad de defender el mismo acudiendo a la vía excepcional del recurso para la protección jurisdiccional de derechos fundamentales. Ello, sin perjuicio de la posibilidad de acudir, por vía de reclamación, al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA).

El dilema respecto de cuál sea **la vía más adecuada para defender el derecho** vulnerado de un concejal suele resolverse en beneficio del CTPDA cuando lo que se prima es la celeridad en la resolución del procedimiento. No obstante, la decisión puede ser diferente si lo que se persigue es una mayor contundencia en la resolución que se dicte, ya que tiene mayor fuerza vinculante una Resolución judicial que un pronunciamiento del CTPDA, especialmente porque las resoluciones del Consejo no vienen reforzadas con la existencia de un régimen sancionador en caso de incumplimiento que resulte verdaderamente creíble y disuasorio.

Otro problema que con frecuencia encontramos en relación a las quejas remitidas por concejales denunciando el incumplimiento de la normativa de transparencia, es que las misma suelen plantear una **multiplicidad de supuestos, referidos a asuntos de índole muy diversa y sujetos a normas jurídicas diferentes.**

Es particularmente notoria la confusión que en muchas ocasiones existe respecto del alcance del derecho de acceso a la información y respecto de cuál es realmente la información pública amparada por la normativa de transparencia.

Esto supone que muchas de las quejas recibidas mezclen supuestos de incumplimiento real de la normativa de transparencia, junto con casos en que dicha normativa no es de aplicación por el tipo de información solicitada. Todo lo cual nos obliga a realizar un **ejercicio de docencia** para explicar al concejal denunciante en qué casos su denuncia está justificada y en qué supuestos no, además de aclarar que normativa es de aplicación en cada uno de los supuestos planteados y que organismo -el CTPDA o esta Institución- es el más oportuno para tramitar su denuncia.

Un ejemplo de lo que estamos exponiendo lo encontramos en la queja 25/7388, en la que una concejal de un pequeño ayuntamiento denunciaba la **falta de respuesta del mismo a las diversas solicitudes de acceso a información presentadas.**

Tras examinar los múltiples casos planteados hubimos de indicar a la denunciante la imposibilidad de dar una tramitación conjunta a los mismos, ya que trataban cuestiones diferentes y se encontraban sometidas a regímenes jurídicos diferenciados. En este sentido, le trasladamos la conveniencia de tramitar distintos expedientes de queja que permitieran analizar separadamente cada una de las cuestiones planteadas.

Para una mejor comprensión, le indicamos que los derechos de acceso a información que le asistían por su condición de Concejal en virtud de lo establecido en el artículo 77 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local, constituían un derecho privilegiado, pero no se trata de un derecho absoluto sino que el mismo tiene diversos condicionamientos, siendo el primero de ellos la **limitación del derecho de acceso a aquellos documentos que "obren en poder de los servicios de la Corporación".**

Esto significa que **únicamente se podrá solicitar acceso a documentos ya existentes,** que estén en poder del Ayuntamiento, sin que quepa extender ese derecho a la obtención de documentos que no existan o que requieran de una previa elaboración, como ocurre cuando

se solicita la elaboración de informes o certificados.
El régimen jurídico de aplicación es diferente cuando la solicitud presentada al Ayuntamiento **no es una solicitud específica de acceso a una documentación ya existente**, sino que contiene una petición distinta, como puede ser, que se elabore un informe, que se emita un certificado, que se faciliten explicaciones sobre alguna cuestión, que se realicen determinadas actuaciones, etc.
En esos casos, al no tratarse de una solicitud válida de acceso a información pública, no quedaría incluida dentro del derecho de acceso regulado en el artículo 77 de la LRBRL, ni podría sujetarse a las normas de transparencia, por lo que únicamente podría canalizarse a través del derecho de petición o aplicando la normativa general de procedimiento administrativo que estipula un plazo general de 3 meses para la obtención de respuesta, si no existe normativa específica que fije otro plazo.

Partiendo de estas consideraciones previas, en la queja de referencia, al igual que en otras quejas similares, esta Institución realiza un análisis detallado de cada uno de los **supuestos planteados para determinar si se trata de un supuesto amparado por la Ley de Transparencia y, en su caso, susceptible de reclamación ante el CTPDA,** o, por el contrario, estamos ante un **supuesto de mero ejercicio del derecho de petición o solicitud amparado por la ley de procedimiento administrativo común, cuya supervisión correspondería a esta Institución** en caso de silencio o desatención.

La respuesta es similar cuando la queja que se recibe denunciando un incumplimiento del derecho de acceso a la información pública no proviene de un concejal, aunque en estos casos no se aplica el régimen especial del art. 77 de la LBRL y, entre otras cuestiones, el plazo de respuesta deja de ser de 5 días pasando a ser el establecido con carácter general en la normativa de transparencia de un mes en caso de afectar a un Ayuntamiento y de 20 días hábiles si afecta a un organismo de la Junta de Andalucía.

## 2.2.1.2.3.3. Transición digital

Como venimos señalando desde hace ya algunos años, **el proceso de transición a una sociedad basada en la digitalización y las nuevas tecnologías de la información, conlleva un innegable avance para todos y repercutirá a buen seguro en una mejora de la calidad de vida de las personas y un mayor progreso económico y social.**

No obstante, como igualmente venimos señalando, **este proceso de transición digital no beneficia por igual a todas las personas y en algunos casos y respecto de ciertos colectivos puede llegar a generar situaciones de discriminación y desigualdad,** pudiendo incluso producirse una vulneración de derechos fundamentales.

Esto es particularmente cierto cuando nos referimos a colectivos de personas en situación de vulnerabilidad, ya sea por su edad, por sus circunstancias económicas o por su realidad social. Estas personas tienen mayores dificultades para acceder a las nuevas herramientas tecnológicas, para aprender a utilizarlas y para desenvolverse adecuadamente en esta nueva era digital.

Por todo ello, nos reiteramos en el compromiso de esta Institución para incluir dentro de su labor de tutela de derechos de la ciudadanía, la supervisión de aquellas actuaciones que, en aras del desarrollo de la nueva sociedad digital, puedan suponer una vulneración del **derecho**

**de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad** a las herramientas y los conocimientos que precisan para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital.

Nuestro principal compromiso es propiciar que **la transición digital sea una transición justa.**
A este respecto, consideramos que **la administración pública está llamada a desempeñar un papel esencial en este proceso de transición digital,** no solo liderando el cambio en sus formas de gestión para incorporar las nuevas tecnologías a sus procedimientos, sino también estableciendo normas, reglas y controles para garantizar que los derechos de la ciudadanía son adecuadamente respetados por todos los actores económicos y sociales en este proceso de transición.
En este sentido, los cambios que está experimentando la administración pública en su proceso de **digitalización progresiva y conversión en una administración electrónica**, aunque conllevan un claro avance y una evidente mejora de sus procesos de gestión, también presentan en ocasiones perjuicios e inconvenientes para algunas personas o colectivos, ya sea por deficiencias en el proceso de transformación digital o por no tomar suficientemente en consideración las necesidades y peculiaridades de quienes se ven afectados por el cambio de paradigma en la gestión pública.

Por tal motivo, son numerosas las quejas que esta Institución viene tramitando como consecuencia de las denuncias recibidas de personas y colectivos que se consideran **perjudicados por alguna manifestación de la nueva administración electrónica.**

A este respecto, ya dimos cumplida cuenta en el Informe Anual de 2024 de las actuaciones realizadas por esta Institución para tratar de revertir la práctica administrativa de exigir la **obligatoriedad de la cita previa** para ser atendido por los organismos administrativos.

Estas actuaciones, como es conocido, se concretaron en la queja *23/7738*, iniciada de oficio, que nos permitió trasladar a las administraciones andaluzas la **necesidad de regular la voluntariedad de la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.**

La propuesta de esta Institución consiguió una respuesta positiva de la mayoría de las Administraciones interpeladas, que aceptaron el tenor de nuestra Resolución y se comprometieron a darle debido cumplimiento.

Pues bien, pese a esta positiva aceptación de nuestra Resolución, lo cierto es que hemos seguido recibiendo quejas de personas que denuncian que se les ha impedido el acceso a dependencias administrativas por no disponer de la consabida cita previa, lo que viene a demostrar que muchas de las aceptaciones recibidas a la resolución formulada no se comparecen en la realidad con la práctica efectiva de esas administraciones

Tal ha sido el caso planteado en la queja 25/9806, afectante a la Delegación Territorial de Industria Energía y Minas en Huelva, a cuyas dependencias **se impidió el acceso de una persona por los guardas de seguridad por no disponer de cita previa.**

Especialmente llamativo es el caso planteado en la queja 25/10194 en la que se denunciaba también que se había impedido el acceso de una persona a las dependencias de la Delegación Territorial en Almería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Resulta llamativo, por cuanto dicha Delegación fue objeto de una Resolución en la queja *24/9700* , instándole a regular esta práctica administrativa impidiendo su obligatoriedad, recibiéndose en su momento

una respuesta positiva de dicha Delegación Territorial manifestando con claridad su aceptación de la misma.

Más coherente es el caso planteado en la queja 24/9485, por cuanto **la denuncia por imposición de la cita previa** correspondía al Ayuntamiento de Utrera, el cual es uno de los pocos Ayuntamientos que en su momento manifestó claramente no aceptar la Resolución dictada por esta Institución en la queja de oficio antes citada.

En la ***queja 24/0703***, el organismo denunciado era la Delegación Territorial en Málaga de la Agencia Tributaria de Andalucía, a la que se formuló la oportuna Resolución con el siguiente contenido:

**- 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:** Impedir 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.

Sin embargo, dicha Resolución ha sido expresamente desestimada por la Agencia Tributaria de Andalucía alegando las bondades del sistema de cita previa y señalando como el mismo permite una mejor y más eficaz gestión administrativa, a la vez que ofrece una mayor comodidad y una mejor atención a la ciudadanía.

A este respecto, nos trasladan los excelentes datos de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida -92%- y el escaso número de quejas de contribuyentes en relación con la cita previa -7 quejas en 2023-.

Estas consideraciones no pueden ser aceptadas por esta Institución ya que, como hemos dicho reiteradamente, no solo **somos plenamente consciente de las bondades del sistema de cita previa,** sino que además somos la primera en recomendar su uso como forma preferente de acceso a las Administraciones públicas.

En este sentido hemos indicado a la citada Agencia lo siguiente:
Ahora bien, como igualmente se señala en nuestra Resolución la imposición obligatoria de la cita previa como única forma de acceder a los organismos y dependencias administrativas y no como una opción o modalidad voluntaria para el ciudadano, transforma a este sistema *"en una imposición injusta que puede comportar una restricción indebida en el derecho de las personas a acceder a los registros y dependencias administrativas dentro del horario de atención al público".*

Son precisamente los datos que ese organismo ofrece sobre el alto grado de satisfacción de la ciudadanía atendida con el sistema de cita previa los que hacen difícil entender las razones para insistir en imponer obligatoriamente la misma a toda la ciudadanía, salvo la excepción concedida a los mayores de 65 años.

Esta Institución considera que **deben ser las bondades y ventajas propias del sistema de cita**

**previa las que deben hacer que el mismo se convierta en el sistema más utilizado por la ciudadanía, de forma voluntaria y sin necesidad de imposición por parte de la Administración.**

Otra cuestión que viene concitando nuestra preocupación desde hace algún tiempo es la **falta de regulación del uso por las entidades locales, especialmente los Ayuntamientos, de las redes sociales,** que está motivando la recepción de un importante número de quejas en las que se denuncian prácticas que las personas consideran indebidas, pero que carecen de una regulación que determine su adecuación o no a derecho y sus posibilidades y cauces de impugnación.

Se trata de una cuestión que puede tener cabida tanto en este epígrafe como en el anteriormente dedicado a glosar la Gobernanza Local, aunque hemos considerado oportuno incluirlo entre las cuestiones que ponen de manifiesto las consecuencias del proceso de transición digital, por entender que las redes sociales y su creciente influencia en la sociedad son una manifestación evidente de las nuevas realidades derivadas del proceso de transición digital.

En 2025 nos ha sorprendido el elevado número de quejas recibidas denunciando el **uso indebido de las redes sociales por su utilización para fines de propaganda y proselitismo político** por parte del Equipo de Gobierno, en detrimento de la función informadora y divulgativa que las mismas debían tener respecto de las actuaciones municipales y los asuntos de interés local.

Tal ha sido el caso de las quejas: 25/7856; 25/4673; 25/12381; 25/11970; 25/11866; 25/8099; 25/4826; y 25/11373.

Asimismo, han sido frecuentes las quejas recibidas denunciando situaciones de **eliminación de contenidos, censura o bloqueo de particulares en las redes sociales municipales,** sin que dichas actuaciones estén sujetas a un régimen de garantías que permita a estas personas conocer los motivos de tales limitaciones y defender adecuadamente sus derechos de participación en las mismas.

Así ha ocurrido en las quejas: 25/5006; 25/5928; 25/4509; 25/5340; 25/12304; 25/9109; 25/4808; 25/2590; y 25/2598.

La tramitación de estas quejas han permitido a esta Institución constatar que **son muy escasos los Ayuntamientos andaluces que han procedido a regular la utilización de las redes sociales,** pese a que su uso no deja de extenderse entre las entidades locales andaluzas y son fuente cada vez más frecuente de quejas y reclamaciones.

Por todo ello, esta Institución, haciendo uso de la posibilidad contemplada en el artículo 10 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, ha considerado oportuno **iniciar una actuación de oficio,** *26/0001*, **con la finalidad de trasladar a todos los ayuntamientos andaluces la petición de que procedan a una regulación del uso de las redes sociales municipales.**

# 2.2.2. CULTURA Y DEPORTE

## 2.2.2.1. Introducción

Dentro del compendio y elenco de los derechos y libertades reconocidos, específicamente, en el Estatuto de Autonomía, el artículo 33 establece: «Todas las personas tienen derecho, en condiciones de igualdad, al acceso a la cultura, al disfrute de los bienes patrimoniales, artísticos y paisajísticos de Andalucía, al desarrollo de sus capacidades creativas individuales y colectivas, así como el deber de respetar y preservar el patrimonio cultural andaluz». Dicho precepto entronca con el artículo 44 de la Constitución cuando estipula que «los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho».

En el ámbito de las funciones de esta Defensoría, **asumimos plenamente entre nuestras misiones en materia de Cultura la supervisión de la actuación de las administraciones andaluzas que asumen competencias en esta materia a fin de comprobar que dan cumplimiento a estos mandatos, constitucional y estatutario, de promover y tutelar el acceso de todas las personas a la cultura.**

Por otro lado, si bien ninguno de los 17 ODS se concentra exclusivamente en la cultura, **la Agenda resultante incluye varias referencias explícitas a los aspectos culturales.**

Nos referimos a la Meta 4.7 que hace referencia al objetivo de asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

También la Meta 8.3 aborda la promoción de las políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, así como, entre otras, la creatividad y la innovación.

Por su parte, las Metas 8.9 y 12.b hacen referencia a la necesidad de elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible, también a través de la cultura y los productos locales, y la necesidad de elaborar instrumentos adecuados a estos efectos.

Y, finalmente, la Meta 11.4 destaca la necesidad de redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo. Es precisamente en esta última actividad de protección y salvaguarda del ingente patrimonio cultural de Andalucía donde la Institución adquiere un destacado protagonismo en sus actividades dentro de la materia que abordamos.

Con estos referentes, el presente apartado del informe se destina a relatar las actividades dirigidas a comprobar el respeto a lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, que consagra, como principio rector de las políticas públicas «la conservación y puesta en valor del patrimonio cultural, histórico y artístico de Andalucía, especialmente del flamenco».

Acorde con el epígrafe de este capítulo añadimos que el Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye en su artículo 72 a la Comunidad Autónoma, como competencia exclusiva, **el deporte.** Competencia que ha venido desarrollando tanto en los aspectos legislativos como ejecutivos, debiendo destacarse, a estos efectos, la aprobación de la Ley 6/1998, de 14 de

diciembre, del Deporte, que garantiza en su artículo 2.a) «el derecho de todo ciudadano a conocer y practicar libre y voluntariamente el deporte en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna». Por otra parte, la Constitución establece en su artículo 43.3 que «los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio», lo que convierte el fomento del deporte en uno de los principios rectores de la política social del Estado.

A ello se suma el referente estratégico de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que la Institución quiere emplear como fundamento añadido de referencia y motivación en sus actuaciones.

En este contexto, **la función tuitiva de derechos que la Institución asume en relación al ámbito deportivo se concreta, sustancialmente, en velar por el efectivo el fomento y apoyo a la práctica deportiva.**

Con estos propósitos, nuestra labor de supervisión se extiende y afecta a todas las administraciones andaluzas con competencias en materia de cultura y deporte, ya sean las Entidades Locales o los distintos órganos que conforman el actual departamento titular de dichas materias como es la, actual, Consejería de Cultura y Deporte.

## 2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

A continuación detallamos la actuaciones más significativas realizadas a lo largo de 2025 en materia de cultura y deporte.

### 2.2.2.2.1. CULTURA

#### 2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental

Durante el ejercicio de 2025 prestamos nuestra atención ante situaciones que expresan **necesidades de protección del ingente patrimonio histórico-artístico que tiene Andalucía.** Son muchos los ejemplos que ponen en evidencia las dificultades que esta tarea de tutela y protección encierra para lograr respuestas y actuaciones que protejan y pongan en valor el patrimonio histórico y artístico andaluz.

Podemos citar, en primer lugar, el caso que promovimos de oficio para conocer las necesidades de conservación de la Iglesia de La Encarnación, en Alhama de Granada. Supimos de algunos impulsos anteriores para abordar el caso y de un convenio suscrito para coordinar las intervenciones de la titularidad eclesiástica junto a la Junta de Andalucía. Tras la investigación desplegada concluimos la oportunidad de actualizar la atención sobre el caso entre las autoridades recabando sus previsiones y compromisos.

Confiamos que las medidas anunciadas reviertan finalmente en una mejora de la situación y en el avance de actuaciones concretas para la debida atención del recinto declarado Bien de Interés Cultural (BIC). En particular destacamos la recientes visitas realizadas desde la Delegación Territorial de Cultura y Deporte y el arzobispado "para avanzar en los trabajos de inspección y documentación previos a una intervención en la iglesia" (queja 25/3685).

Este año hemos continuado impulsando varios expedientes que ya presentaban antecedentes referidos al patrimonio monumental de Baza. En particular se han abordado las situaciones de la iglesia de San Antón (queja 25/8193), Callejón del Trillo (25/3158) y la Casa del Presbítero (*queja 25/8227*), lo que ha permitido repasar las medidas de tutela y protección de estos valores patrimoniales de la ciudad de Baza a cargo de las administraciones implicadas.

Y, del mismo modo, también hemos promovido **medidas de control y seguimiento de carácter preventivo o correctivo para evitar situaciones que, ante la inacción de unos y la pasividad de muchos, terminan generando el abandono, deterioro y, finalmente, el rotundo colapso de muchos elementos de nuestro patrimonio cultural.** En esta línea actuamos para verificar los adecuados controles en proyectos que podían afectar a estos valores patrimoniales y culturales. Es el caso de la comprobación de los controles preceptivos en proyectos desarrollados en el centro de la ciudad de Almería (queja 25/8933), obras sin aparente control en el inmueble de Casa de Pilatos en Sevilla (*queja 25/9108*) o en elementos instalados en la fachada del BIC sede del ayuntamiento de San Fernando (*queja 25/2996*).

Nuestras intervenciones han permitido obtener un pronunciamiento expreso de las autoridades culturales ante los diferentes casos presentados y han generado la oportunas comprobaciones y medidas de control. Ante esta multiplicidad de situaciones no cejamos en advertir las dificultades para atender las necesidades del ingente patrimonio histórico y cultural de un territorio como Andalucía y que recaen, mayoritariamente, en el ámbito de responsabilidad de la administración cultural sobre la que se vuelcan estas peticiones de intervención y control.

Con todo, logramos recibir las respuestas de sus respectivos servicios de las Delegaciones Territoriales para desempeñar las funciones supervisoras, que nos incumben en cuanto Defensor del Pueblo Andaluz, en los términos competenciales que hemos explicado antes.

## 2.2.2.2.1.2. Mejoras en el régimen jurídico de tutela y puesta en valor del patrimonio

En este epígrafe relatamos el caso que se generó entre el **colectivo de guías profesionales de turismo que expresaban los impedimentos que recibían para acceder al recinto de la Mezquita-Catedral de Córdoba.** Según indicaban, los gestores del monumento sólo permitían el acceso de profesionales previamente seleccionados.

Las quejas que investigamos ratificaban la existencia de una serie de pruebas o requisitos impuestos por el cabildo que condicionaban el ejercicio profesional de estos guías, perfectamente acreditados, que contaban con sus habilitaciones y permisos concedidos por las autoridades competentes para tales actividades. Tras analizar el caso nos encontramos ante una situación generada a partir de determinadas prácticas restrictivas y contrarias al marco regulador de las capacidades profesionales de estos guías.

No compartimos la interpretación ofrecida de que estábamos ante un aparente conflicto particular entre guías y el cabildo. Esta situación anómala depende sustancialmente del cabildo catedralicio eliminando las trabas y condicionales improcedentes que cercenan el ejercicio profesional de este colectivo acreditado y habilitado por la autoridad turística.

Por ello emitimos **Resolución** formal ante la Delegación Territorial de Cultura para "garantizar el ejercicio profesional de Guías de Turismo acreditados y habilitados sin condiciones ni requisitos ajenos a la normativa para el desempeño de sus actividades en el recinto de la Mezquita-Catedral de Córdoba".

Conforme a las respuestas ofrecidas ante la Resolución comentada, reiteramos la importancia de impulsar decididamente las actuaciones para recuperar el respeto a las disposiciones reguladoras del ejercicio de la actividad profesional de guía de turismo en el recinto de la Mezquita-Catedral.

### 2.2.2.2.1.3. El disfrute del patrimonio histórico: el derecho de visitas libres y gratuitas

Este derecho de visita recogido por la Ley 14/2007, de Patrimonio Histórico de Andalucía garantiza la entrada libre y gratuita en espacios y monumentos BIC al menos durante unos días y horarios por semana que deben estar fijados con claridad y publicitados para el público en general.

Todos los años nos encontramos con variados ejemplos que evidencian **problemas a la hora de fijar este régimen de acceso libre a visitantes** y, lo que es igualmente esencial: que las autoridades velen y actúen cuando este derecho de acceso no se cumple en las condiciones legales.

Añadimos a este periplo de supuestos el que abordamos mediante la queja de oficio para verificar los accesos libres a las catedrales de Jaén y Baeza, cuyo resultado podremos relatar en el próximo informe. También está en curso otra incidencia producida en los accesos al Castillo de Lopera mediante pago de entrada que, según parece, presentaba algunas excepciones (queja 25/11438).

Añadimos que este tema ocupa recurrentes actuaciones de esta Institución y que permite incitar las labores de control y vigilancia de estos derechos de visita ante las autoridades culturales, en este caso de cada Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte. Recordamos que esta previsión de desarrollo normativo ya fue abordada por el Defensor del Pueblo Andaluz con motivo de actuaciones específicas como la queja de oficio (queja 16/0443). Y, sin duda, nos ratificamos en la necesidad de atender esa previsión normativa, si bien no podemos olvidar que los términos recogidos en el artículo 14 de la Ley 14/2007 son perfectamente concretos y aplicables para definir ese derecho —sin perjuicio de su actualización— y constituyen un marco regulador que permite el ejercicio de estas visitas en unos supuestos mayoritariamente normalizados y sin incidentes.

Un aspecto estrechamente relacionado con los casos anteriores se presenta en las quejas sobre lo que denominamos el **derecho a una libre contemplación del patrimonio monumental**, relacionado con el disfrute contemplativo de sus inmuebles sin obstáculos o elementos que rompen el goce de una visión completa y contextualizada de esta belleza paisajística.

Con mayor frecuencia venimos recibiendo quejas que abordan estos casos a partir de una conciencia ciudadana cada vez más consolidada para promover este respeto a la plenitud de nuestros monumentos. Un supuesto se refiere a la contaminación visual que afecta al entorno del Castillo de Belalcázar (*queja 25/4938*). En parecidos términos seguimos actuaciones ante proyectos en el centro histórico de Almería con motivo de la instalación de un transformador eléctrico provisional que, finalmente, resultaba debidamente verificado por las autoridades culturales (queja 25/8933).

Otro ejemplo lo encontramos en los controles desplegados por la presencia de instalaciones eléctricas en la fachada del inmueble BIC, sede del Ayuntamiento de San Fernando; y que en estos momentos se desarrollan los proyectos para su retirada evitando un impacto en la contemplación de un edificio que fue la primera sede del Tribunal Supremo de la nación en la etapa de las Cortes en Cádiz (*queja 25/2996*) y que fue objeto de una compleja y costosa restauración.

En un sentido inverso, también hemos tenido la oportunidad de comprobar **las medidas de control adoptadas desde los ayuntamientos cuando se activan respuestas sancionadoras frente a estas instalaciones que producen una contaminación visual.** Fue el caso de una multa económica impuesta por el montaje de placas solares en el entorno monumental de un castillo. A la vista de la información recibida, quedó acreditado un comportamiento que no ha atendido las preceptivas autorizaciones para la ejecución de estas instalaciones, desoyendo las notificaciones dirigidas que significaban la exigencia de contar con las licencias que la normativa establece para proceder a instalar dichos elementos próximos al monumento (queja 25/8905).

## 2.2.2.2.1.4. Patrimonio arqueológico

Esta dimensión de la riqueza cultural de Andalucía puede ser, probablemente, uno de los ámbitos más delicados para su tutela y protección. Acostumbramos a contemplar las **reacciones de entidades y colectivos ciudadanos preocupados por la conservación de los palacios, iglesias o construcciones históricas que caracterizan los entornos urbanos y paisajísticos de muchas localidades repartidas por toda Andalucía.**

Pero un espacio confundido con el terreno de una finca, un conjunto de aparentes piedras apiladas o restos metálicos y cerámicos repartidos por un terral son difícilmente capaces de evidenciar la riqueza que encierran. Los yacimientos de interés arqueológico son ingentes en Andalucía y su mera catalogación y registro implica de por sí un trabajo casi inabarcable, cuanto más si hablamos de su eficaz protección.

En ocasiones estas amenazas a los restos de valor arqueológico se deben a su falta de identificación y de registro. Espacios repartidos por zonas rurales suelen ser objeto de actividades ilícitas de búsqueda y de posterior rapiña que destrozan las posibilidades de un abordaje planificado y técnico, propio de la ciencia arqueológica.

Y en otros casos ni siquiera la acreditada presencia de yacimientos —con todos los reconocimientos y diagnósticos de interés de los investigadores a nivel mundial— alcanzan a limitar proyectos y desarrollos urbanísticos que acentúan las amenazas sobre estas joyas arqueológicas de primer orden; baste recordar la batalla por la supervivencia de lo que queda del sistema de Cabezos en Huelva.

En este difícil contexto, podemos apuntar varias actuaciones sobre quejas análogas como las necesidades de protección del sistema de yacimientos dolménicos en los promontorios de Castilleja de Guzmán y Valencina de la Concepción (*queja 25/0934*), protección del Poblado de las Cruces en el Puerto de Santa María (*queja 25/3098*); la tutela de determinados restos en Vélez-Málaga (queja 25/2190); o los controles arqueológicos en la zona norte de Córdoba con motivo de unas obras públicas que en la actualidad se investiga, y que concluiremos el próximo ejercicio (queja 25/11268).

Seguiremos incitando la presencia controladora de las autoridades culturales como recurso de tutela y protección sobre las actividades que amenazan la preservación de estos valores irreemplazables de nuestro pasado.

## 2.2.2.2.1.5. Bibliotecas

Este ejercicio también ha sido propicio para acoger **una variedad de quejas referidas al funcionamiento de estas instituciones esenciales de promoción y difusión de la cultura, como son las bibliotecas.** Citamos a modo de ejemplo los casos llegados sobre estos recursos presentados desde Sevilla (*queja 25/2964*), El Gastor (*queja 25/3136*), Córdoba (*queja 25/5893*), Martos (*queja 25/6449*), Huércal-Overa (queja 25/7965) o desde Granada (*queja 25/8108*).

En común, podemos aludir a una reivindicación compartida de mejora en las dotaciones de sus servicios de jornadas y horarios, en particular cuando se coincide con fechas vacacionales. La habitual carencia de medios personales de apoyo de estos servicios se acentúa cuando coinciden permisos y licencias del personal o, sencillamente, la causa reside en la notoria carencia de estos profesionales en las bibliotecas municipales. Probablemente el supuesto de mayor envergadura lo encontramos en los servicios bibliotecarios de Córdoba que merecieron la emisión de una

Recomendación "para disponer un plan de medidas de ordenación del servicio de bibliotecas de gestión municipal, garantizando el régimen de jornadas y horarios fijados por la normativa, así como disponer la cartera de servicios que cada biblioteca debe ofrecer a la ciudadanía".

El ayuntamiento argumentaba que en los dos últimos años se dispone a "dotarse con 18 plazas que paliarían la falta de personal que existe en la actualidad". Con todo, valoramos este ejercicio de refuerzo de los recursos humanos adscritos y, por tanto, hemos de suponer un cambio en la situación que fue motivo de análisis a través de la tramitación de la queja.

Por tanto, conforme a la respuesta ofrecida ante la Resolución comentada, nos ratificamos en el criterio manifestado desde este Defensor del Pueblo Andaluz, reiterando la importancia de impulsar decididamente las actuaciones para recuperar unos niveles de atención y servicio de las bibliotecas municipales de Córdoba (*Queja 25/0988*).

Dentro de esta materia también hemos hallado impedimentos para el acceso de usuarios por no acreditar el empadronamiento en el municipio. Este argumento lo exponemos con mayor detalle en el siguiente epígrafe.

## 2.2.2.2.2. DEPORTE

El año 2025 ha sido especialmente caluroso con un ciclo de temperaturas estivales que ha despertado, más si cabe, la demanda de **servicios de piscinas en los municipios de toda Andalucía.** Estas instalaciones deportivas y lúdicas habitualmente solicitadas, han adquirido el rango de servicio casi esencial para la comunidad, por lo que las peticiones de la vecindad para el acceso a las piscinas han llegado a desbordarse, en palabras de algunos responsables municipales.

En este contexto hemos recibido repetidas quejas que venían a cuestionar criterios aplicados de admisión —o mejor, exclusión— argumentados sobre la condición de falta de empadronamiento de las personas solicitantes. Hemos tratado casos en Dalías (queja 25/3621), Palomares del Río (*Queja 25/6424*), Mijas (*Queja 25/6563*), Pulianas (*queja 25/8375*), Dos Hermanas (*Queja 25/7961*) o en Alcalá de Guadaira (queja 25/8908).

Cada queja venía a presentar sus rasgos peculiares y soluciones diferentes pero, en un escenario compartido, desde la Institución ofrecimos una serie de pautas que la jurisprudencia del Tribunal Supremo y la doctrina de Tribunal Constitucional han ido fijando para resolver estos conflictos. Y así el Constitucional ha declarado que "el derecho a la igualdad ante la ley impone al legislador y a quienes aplican la ley la obligación de dispensar un mismo trato a quienes se encuentren en situaciones jurídicas equiparables con prohibición de toda discriminación o desigualdad de trato que, desde el punto de vista de la finalidad de la norma cuestionada, carezca de justificación objetiva y razonable; de modo que «para que las diferenciaciones normativas puedan considerarse no discriminatorias resulta indispensable que exista una justificación objetiva y razonable, de acuerdo con criterios y juicios de valor generalmente aceptados, cuya exigencia deba aplicarse en relación con la finalidad y efectos de la medida considerada, debiendo estar presente, por ello, una razonable relación de proporcionalidad entre los medios empleados y la finalidad perseguida, y dejando en definitiva al legislador con carácter general la apreciación de situaciones distintas que sea procedente diferenciar y tratar desigualmente» (SSTC 75/83, de 3 de agosto, y 308/1994, de 21 de noviembre).

Más en concreto, como expone la sentencia del Tribunal Constitucional 77/2015, de 27 de abril, desde la perspectiva del legislador o del poder reglamentario, el principio de igualdad «impide que puedan configurarse los supuestos de hecho de la norma de modo tal que se dé trato distinto a personas que, desde todos los puntos de vista legítimamente adoptables, se encuentran en la misma situación o, dicho de otro modo, que se otorgue relevancia jurídica a circunstancias que no guardan relación alguna con el sentido de la regulación que, al incluirlas, incurre en arbitrariedad y es por eso discriminatoria»".

Sobre la base de esta doctrina venimos ofreciendo mediante Resolución el criterio de esta Institución ante las quejas que se presentan ahondando en estos conflictos (queja 25/7961, entre otras).

Queremos hacer expresa mención a problemas que siguen generándose en cuanto a la **adaptación y accesibilidad de instalaciones deportivas para personas que presentan problemas de movilidad.** Son casos tratados en varios expedientes tramitados ante los ayuntamientos de Fuengirola (*queja 25/3735* y queja 25/11368), Nevada (queja 25/7551) o Córdoba (queja 25/9041 y 25/10201). Hemos atendido estas quejas promoviendo explicaciones a las enti-

dades municipales para identificar cada carencia e impulsar su adecuada medida correctora. Debemos añadir que, en su mayoría, presentan aspectos puntuales por averías o problemas sobrevenidos, más que defectos estructurales de accesibilidad que progresivamente van desapareciendo de este tipo de equipamientos deportivos. Con todo, permanecemos atentos y acogedores ante las demandas de este tipo que siguen llegando ante la Institución y merecen la intervención de la Defensoría.

Como ha sucedido en anteriores ejercicios, también abordamos aspectos derivados de molestias o **discrepancias con el régimen de uso de instalaciones deportivas** o sus incidencias. Ya relatamos en el informe anterior el caso de un campo de golf en Vélez-Málaga. Tras los informes recibidos constatamos que las afirmaciones dadas por los servicios municipales, distaban mucho de suponer una verificación o adecuación de las condiciones del campo de golf ante los aspectos reclamados para mejorar su seguridad, según determina el Decreto 43/2008, de 12 de febrero, regulador de las condiciones de implantación y funcionamiento de campos de golf en Andalucía.

Y así nos mostrarnos proclives a las peticiones que han venido requiriendo los vecinos de la comunidad de propietarios de la urbanización colindante al campo de golf. Dicha adecuación debía extremar el estudio de las condiciones de seguridad de los itinerarios y de protección de las viviendas colindantes y sus moradores, a través de las comprobaciones necesarias y cuyos resultados elaborados deberían ser trasladados para su ejecución y corrección a la entidad titular del campo.

Tras la resolución dirigida debimos concluir el expediente por no recibir una respuesta en un sentido colaborador desde el ayuntamiento, conforme al ejercicio de las funciones de supervisión e inspección de sus servicios técnicos, como gestores del control del proyecto de la instalación, la adecuación de sus condiciones y la concesión de la licencia municipal de actividad. (*Queja 24/5580*) y *Queja 24/8799*.

Con posterioridad, tras el cierre del expediente, sí recibimos una respuesta en un sentido colaborador desde las instancias municipales adoptando medidas correctivas en el campo de golf que serán motivo del oportuno seguimiento.

## 2.2.2.2.3. ACTUACIONES DE OFICIO

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2025 en materia de Cultura han sido la siguiente:

- **Queja 25/3685**, ante la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Granada y el Ayuntamiento de Alhama de Granada sobre proyectos de conservación y restauración de la iglesia de la Encarnación.
- **Queja 25/8687**, ante la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Huelva sobre supuestas irregularidades en un club deportivo de la ciudad de Huelva.
- **Queja 25/11291**, ante la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Jaén relativa al control de visitas libres y gratuitas en la catedrales de Jaén y Baeza.

# 2.2.3. EMPLEO PÚBLICO

## 2.2.3.1. Introducción

En este apartado, desde la Defensoría del Pueblo Andaluz, analizamos las quejas que nos hacen llegar las personas empleadas públicas, referidas a las **dificultades y problemas que encuentran en el desempeño de sus puestos de trabajo, que redundan directamente en la calidad de los servicios públicos prestados.** Examinamos las relaciones laborales dentro del sector público, en el que la Administración actúa como empleadora, y velamos por la protección de los derechos reconocidos a las personas que trabajan en ese ámbito.

La Resolución de 25 de septiembre de 2015 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, titulada *"Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"* exponía en su preámbulo que, la Agenda es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad y continuaba manifestando que *"estamos decididos a tomar las medidas audaces y transformativas que se necesitan urgentemente para reconducir al mundo por el camino de la sostenibilidad y la resiliencia. Al emprender juntos este viaje, prometemos que nadie se quedará atrás"*. A partir de esta presentación, podemos afirmar que cuando hablamos de empleo público, de entre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enunciados en la Agenda -y sin perjuicio de la interrelación existente entre todos ellos y la constante búsqueda del pleno empleo- es en el Objetivo 8, desarrollado a través de todas sus metas, en el que nos podríamos reflejar más fácilmente, pues dicho objetivo aborda el reto de *"Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos"*, logros que se han de perseguir tanto para los empleados del sector privado como para los empleados del sector público, promoviendo, la igualdad y la estabilidad en el empleo; unas retribuciones dignas acorde con el desempeño que permitan que las personas puedan vivir fuera del riesgo de pobreza; y unas condiciones laborales seguras.

Erradicar el trabajo forzoso y en precario y caminar en busca del pleno y mejor empleo, con la protección de los derechos laborales y la consecución de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, repercute en un crecimiento económico más fuerte e inclusivo y mejora la vida de miles de millones de personas. El trabajo decente incrementa los ingresos de los individuos y de las familias, y coadyuva a eliminar la pobreza y las desigualdades sociales (ODS 10).

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados y suficientes** es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar (ODS 3), para consolidar las instituciones públicas (ODS 16) y para promover la cohesión territorial y social. Actualmente, la administración pública está inmersa en un proceso de **transformación digital** de los servicios públicos para mejorar la eficacia y la eficiencia en su actuación, proceso que tiene que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y sobre todo tener en cuenta el lado humanista de la digitalización, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anejas a los servicio públicos.

A mayor abundamiento, como actuaciones novedosas en el ámbito del empleo público, procede hacer mención al I Plan de Formación en Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2022-2025, liderado por el Instituto Nacional de Administración Pública y que ha contado con la colaboración de otras administraciones, con el que se pretenden los siguientes objetivos:

- "Promover el conocimiento por el personal al servicio de las Administraciones Públicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de sus Metas, así como de los documentos nacionales de implementación, seguimiento y evaluación, en consonancia con los compromisos adquiridos en el Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030, en virtud de la cual, en 2022, todos los empleados públicos de la AGE y de las empresas públicas conocerán la Agenda 2030 y sus contenidos y en la estrategia de Desarrollo Sostenible.
- Dotar al personal técnico al servicio de las Administraciones Públicas de las competencias básicas necesarias para la implementación de políticas para el desarrollo sostenible, en consonancia con los compromisos ya mencionados en el apartado anterior.
- En concreto, dotar al personal empleado público más directamente vinculado a las áreas de comunicación y sensibilización, la gestión presupuestaria o la compra pública, por citar algunas, de las competencias necesarias para maximizar su contribución a la consecución de los ODS".

Por último, no queremos finalizar esta introducción sin referirnos al Acuerdo Marco para una Administración del Siglo XXI -adoptado en octubre de 2022 por el Gobierno de España y las organizaciones sindicales CCOO y UGT- y en desarrollo del mismo otros, como el Acuerdo sobre jubilación parcial del personal funcionario, adoptado el 18 de diciembre de 2024; y el Acuerdo Marco para la mejora del empleo público y el servicio a la ciudadanía, suscrito el pasado mes de noviembre de 2025, de contenido principalmente retributivo, si bien recoge otros aspectos como revisión de clases pasivas, salud laboral y bienestar, compromiso de formación, etc.

## 2.2.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Desde esta perspectiva, supervisamos la actividad de la Administración en su faceta de empleadora, que abarca las denuncias laborales derivadas de la organización interna -en donde las personas empleadas aspiran a un trabajo digno de calidad, que les permita su desarrollo profesional a la vez que el desempeño en condiciones óptimas de su puesto de trabajo-, así como, las quejas referidas a las incidencias surgidas en los procesos selectivos para el acceso al sector público.

En este sentido, en 2025 nos han llegado quejas de empleadas y empleados públicos adscritos al ámbito general, sanitario o educativo de la Administración de la Comunidad Autónoma Andaluza, de sus entidades locales y de sus entidades Institucionales que consideran que la Administración correspondiente no respeta sus derechos laborales, por lo que solicitan la intervención y supervisión de esta Defensoría. De igual manera, personas que se encuentran fuera de la Administración pero que aspiran a formar parte del conjunto de personas que trabajan en el sector público, a través de los distintos procesos selectivos, se dirigen a esta Institución para denunciar lo que consideran irregularidades en el desarrollo de los referidos procesos.

A continuación, agrupados en los distintos apartados propuestos, relatamos los asuntos que consideramos más relevantes y que hemos tenido la oportunidad de analizar durante este año.

## 2.2.3.2.1. PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Entre los asuntos de mayor relevancia que hemos investigado en relación con los procesos selectivos en 2025, citamos los siguientes:

- Han tenido especial relevancia, tanto por el elevado volumen de quejas recibidas como por el fondo del asunto planteado, las denuncias presentadas por las personas aspirantes a los diversos cuerpos de docentes de Andalucía.

Así, durante la celebración de las oposiciones de docentes de 2025, recibimos más de 300 escritos de quejas relativos a la exigencia, por parte de los tribunales de oposiciones, del cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases que regían la convocatoria. De entre todas ellas, algunas personas se quejaban de que dichas bases eran muy estrictas, lo que provocaba la exclusión de opositores por cuestiones formales; en estos casos explicamos a dichas personas interesadas la doctrina sobre la obligatoriedad de cumplir con lo establecido en las bases reguladoras de los procesos, tanto por parte de las personas aspirantes como por parte de la administración; pues, existiendo la posibilidad de haberlas recurrido en su momento, una vez transcurrido el plazo para ello las mismas adquieren fuerza de ley para las partes intervinientes. En consecuencia, respondimos a todos los escritos recibidos en el sentido de que no iniciábamos investigación al respecto por considerar que la exigencia del cumplimiento de las bases era lo procedente.

Por otra parte, otras personas se quejaron de que la administración en un determinado momento del proceso, decidiera flexibilizar lo dispuesto en las bases favoreciendo con dicha decisión a un grupo de personas en perjuicio de otras, pues se trata de un proceso competitivo. Así, admitimos a trámite la queja 25/7206, a la que acumulamos más de 60 quejas, que denunciaban lo siguiente: *"Que habiendo participado en el procedimiento selectivo para el ingreso en el cuerpo de maestros y profesores correspondiente a la convocatoria de 2025, cumpliendo en tiempo y forma con todas las fases del proceso conforme a lo establecido en la normativa vigente y las bases de la convocatoria, manifiesto mi profunda disconformidad ante la posible readmisión de personas que han sido invalidadas por incumplimientos o irregularidades a lo largo del mismo. Dicha readmisión supondría una clara injusticia para quienes hemos respetado escrupulosamente las condiciones del proceso, afectando gravemente no solo a la equidad en el acceso a una plaza, sino también al orden de colocación en las bolsas de trabajo que determinan las futuras oportunidades laborales en la educación pública"*. Al respecto, recibido en el mes de septiembre un informe de la administración que consideramos insuficiente, hemos requerido otro informe jurídico que fundamente el escrito que la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos envió a las presidencias de las Comisiones de Selección para que actuaran de diferente modo al previsto en las bases. En el momento de esta dación de cuentas, estamos esperando el informe solicitado que esperamos nos permita un análisis completo del supuesto planteado y nos permita adoptar la resolución correspondiente.

Asimismo, hemos recibido quejas en las que las personas promotoras exponían no estar de acuerdo con la corrección de los exámenes realizada por el tribunal correspondiente. En estos casos, esta Institución no ha entrado a analizar el supuesto planteado y ha respondido a las personas promotoras para explicarles que la Defensoría carece de las competencias y de los medios técnicos necesarios para revisar las decisiones de los órganos colegiados de

selección respecto a la baremación o valoración de las personas candidatas en cualquier tipo de proceso selectivo de personal. Y ello porque las decisiones de tales órganos, a los que se le requiere especialización técnica e independencia, se caracterizan, de acuerdo a reiteradas sentencias tanto del Tribunal Constitucional como del Tribunal Supremo, por su racionabilidad y presunción de certeza. Por lo tanto, en el caso de disconformidad con la decisión del tribunal en el proceso en que participa, ha de estar a lo establecido en las bases de las correspondientes convocatorias que regulan los medios de impugnación. Sirva de ejemplo, por todas, la queja 25/6623.

También tuvieron protagonismo las quejas que denunciaban problemas con la plataforma de la Junta de Andalucía en el momento de entregar la programación didáctica en el plazo establecido para ello. Como ejemplo, en la queja 25/4530 nos decía la promotora que durante la última media hora, veinte minutos del plazo para subir la programación didáctica el día 7 de mayo, la página de la Junta de Andalucía presentó fallos ya que los archivos que se subían no los reconocía. Añadía que mucha gente no pudo subir la programación dentro del plazo por ese fallo y que se han dirigido a la administración educativa exponiendo el problema y que no han obtenido respuestas. En atención a lo relatado, nos dirigimos a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos para que nos informara de lo ocurrido. En la respuesta del citado organismo se afirmaba que el sistema informático había cumplido correctamente con las exigencias de este procedimiento selectivo, confirmando su fiabilidad y capacidad para soportar procesos de alta concurrencia; para ello se amparaba en el informe emitido por el Servicio de Sistemas Digitales de Educación de la Agencia Digital de Andalucía que presta servicio a la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en el que se indicaba lo siguiente:

*"(…) durante todo el periodo comprendido entre el día 30 de abril y el 7 de mayo de 2025, el sistema informático operó de forma ininterrumpida y sin registrarse ninguna incidencia técnica. La infraestructura demostró continuidad y estabilidad, asegurando que todos los aspirantes pudieran acceder y subir sus documentos sin interrupciones ni problemas de rendimiento en ningún momento. Es crucial destacar el comportamiento del sistema en los momentos de mayor afluencia, particularmente al cierre del plazo:*

*• En la última hora del proceso, desde las 23:00 hasta las 23:59:59 del 7 de mayo de 2025, se procesaron y recibieron más de 3.710 programaciones didácticas.*

*• De manera aún más significativa, en el último minuto del plazo, entre las 23:59 y las 23:59:59, el sistema gestionó satisfactoriamente la entrega de 91 programaciones.*

*Estas cifras demuestran de manera contundente que el sistema mantuvo su plena funcionalidad y disponibilidad hasta el último segundo del periodo de presentación, gestionando con éxito los picos de demanda sin degradación del servicio".*

*La información recibida fue puesta en conocimiento de la persona promotora y finalizamos nuestra investigación.*

- Durante este año 2025 hemos seguido recibiendo quejas de los aspirantes a participar en los procesos selectivos convocados por los distintos ayuntamientos, denunciando el **elevado importe de la tasa por derecho a examen** que tienen que abonar como requisito para poder participar en el proceso, lo que les obliga a renunciar a su participación. El abono de las referidas tasas les supone un grave desequilibrio en su economía familiar, toda vez que sus recursos económicos son escasos o muy escasos.

En cada una de estas quejas, sirva de ejemplo la queja 25/2040, nos hemos dirigido a los diferentes ayuntamientos convocantes a los que hemos preguntado: sobre la justificación para establecer dichos importes; el motivo por el que no se establecen exenciones; y cuál es la razón por la que no se ha tenido en cuenta el criterio de capacidad económica del contribuyente.

Asimismo, les hemos recordado nuestra queja de **oficio 23/1529**, la resolución formulada, así como su aceptación por la mayor parte de los municipios que formaron parte de nuestra investigación. Al respecto, indicar que aunque con carácter general los ayuntamientos suelen aceptar nuestra sugerencia consistente en que *"se promuevan las acciones oportunas dentro del correspondiente ámbito competencial, para que los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes -que aún no lo hayan hecho, o lo hayan hecho parcialmente- cuando establezcan sus tasas por derecho a examen tengan presente el principio de capacidad económica como criterio modulador de la cuantía de las mismas, de modo que sean accesible económicamente para toda la ciudadanía en general; e incorporen exenciones y/o bonificaciones para colectivos más vulnerables, tales como los miembros de familias numerosas, personas desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%"*, lo cierto es que se siguen estableciendo tasas de exámenes que debemos calificar de abusivas por lo elevado de su importe.

En la queja que hemos referido el importe de la tasa se cuantificó por el ayuntamiento de Macharaviaya (Málaga) en 433,75€, amparándose en su informe económico. Sin embargo, es indiscutible que este importe resulta desorbitado e impide el acceso a la función pública, en contra de lo dispuesto en nuestra Constitución. Siendo el ejemplo referido un caso extremo, nos llegan muchos otros que no siendo tan desmedida la cuantía establecida, sin lugar a dudas también resultan desproporcionadas y limitantes; por ello, desde esta Defensoría se insiste en la necesidad de que la administración tenga en cuenta el principio de capacidad económica como criterio modulador con el fin de permitir que cualquier persona aspirante tenga la posibilidad de acceder a la función pública en condiciones de igualdad, tal como dispone el artículo 23 de nuestra Constitución.

- Por otro lado, se vienen recibiendo numerosas quejas relativas a las dudas que se plantean con respecto a la equiparación de la declaración por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social de la situación de **incapacidad permanente en sus distintos grados y el certificado de discapacidad** expedido por los equipos de valoración de las comunidades autónomas, con respecto a la participación a través del turno reservado para las personas con discapacidad en los procesos selectivos convocados por las administraciones públicas.

Es por ello, que se ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio (**queja 25/6780**), a fin de poder determinar si, a los efectos de participar en un proceso selectivo de ámbito público a través del cupo de reserva para personas con discapacidad, es equiparable a la condición legal de discapacidad -y por lo tanto suficiente- la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) por la que se declare una incapacidad laboral en cualesquiera de sus grados, incluso cuando dicha resolución de incapacidad tuviera el carácter de revisable en un determinado plazo de tiempo. Al respecto, hemos considerado oportuno requerir informe a: la Viceconsejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad; Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, para conocer su parecer. En estos momentos nos queda por recibir el informe de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, para poder hacer una valoración conjunta del tema planteado.

## 2.2.3.2.2. PERSONAS EMPLEADAS DEL ÁMBITO GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Con respecto a los asuntos que nos han planteado personas o colectivos que se encuentran prestando servicios -tanto con carácter temporal como fijo- en el ámbito de la administración general de la Junta de Andalucía, referimos los siguientes:

- Han sido muy numerosas las quejas recibidas en 2025, en las que las personas promotoras solicitan la materialización, sin más demoras, de la **disposición adicional vigésimo octava de la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía**, referida al control de la temporalidad en el empleo público. De acuerdo con dicha disposición, con el fin de limitar al máximo el nombramiento de personal funcionario interino y laboral temporal en puestos de trabajo de los diferentes cuerpos, escalas, especialidades o categorías profesionales, las convocatorias de pruebas selectivas podrán incluir, además de las plazas aprobadas por las ofertas de empleo público, un número de plazas adicionales del veinte por ciento para cubrir posibles futuras vacantes, a cargo de las ofertas de empleo público de los dos años siguientes, de conformidad con el plan de ordenación de recursos humanos. Plazo este que en algunos supuestos está a punto de agotarse.

Todos los expedientes de quejas recibido (más de 50), en aras a una mayor agilidad y eficiencia en nuestra gestión, han sido acumulados a la queja 25/10151. Así, hemos solicitado informe a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, que nos ha respondido recientemente aclarando las diversas dudas planteadas y que se encuentra pendiente de análisis.

- También hemos recibido un número destacado de quejas en las que su promotores denuncian el excesivo retraso de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública en la **constitución de las bolsas preferentes**, que estaba prevista tras la finalización de los procesos de estabilización, y en la que podrían tener cabida aquellos empleados públicos que habiendo participado en dichos procesos, y cumpliendo determinados requisitos no hubieran podido estabilizar su plaza. A modo de ejemplo citamos la queja 25/7450.
En nuestra investigación solicitamos el preceptivo informe de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, que nos responde en el siguiente sentido:

*"(...) nada dice la norma en cuanto al tiempo para la constitución de las bolsas sino que, por el contrario, se limita a indicar «una vez finalizada la fase de oposición», lo que tiene lugar con el nombramiento de las personas aspirantes que resultan adjudicatarias.*
*(...)*
*Las bolsas procedentes de los procesos de estabilización temporal derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, tienen una especial dificultad, dado que al establecer el artículo 10 del Decreto-ley 12/2022, de 29 de noviembre, por el que se regulan los procesos selectivos derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, que estas bolsas han de ser «preferentes a las bolsas ordinarias vigentes», se requiere no sólo una adecuación del sistema, al tener que eliminar de las bolsas ordinarias vigentes a aquellas personas que estando en las mismas van a formar parte de las bolsas preferentes sino, además, unas pautas de tiempo para su constitución dado que fueron varios los procesos de estabilización que se celebraron casi de forma simultánea.*

*La indicada adecuación del sistema a través del cual se generan las bolsas (Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía - SIRhUS) requiere de numerosos desarrollos y pruebas informáticas, que tienen un carácter minucioso por interferir en las bolsas preferentes vigentes, y que no sólo*

*dependen de esta Dirección General, sino también de la Agencia Digital de Andalucía (ADA), en cuanto agencia competente en la infraestructura tecnológica en materia informática. Al objeto de finalizar los trabajos necesarios para la adaptación del sistema, se han mantenido multitud de reuniones entre esta Dirección General y la ADA.*

*Actualmente, se están ultimando una serie de pruebas para que, a la mayor brevedad posible, puedan ponerse en funcionamiento las bolsas preferentes derivadas de los procesos selectivos de acceso libre para ingreso en diferentes cuerpos y especialidades de la Administración General de la Junta de Andalucía para estabilización de empleo temporal.*

*Es voluntad de esta Dirección General la pronta constitución de las bolsas en los términos previstos en la Resolución de 18 de julio de 2014, pero siempre que dicha constitución sea garante de los derechos de las personas que deben integrarlas, y los parámetros existentes hasta ahora en el sistema no garantizaban el carácter preferente de estas bolsas respecto de las ordinarias vigentes, lo que afectaba al orden que en las mismas iban a tener las personas integrantes, por ello, no pueden constituirse ni publicarse hasta que informáticamente se garantice la viabilidad de las mismas. (…)".*

Esta Institución es conocedora de que las bolsas de empleo temporal de conformidad con la legislación vigente deberán constituirse una vez concluyan los procesos selectivos de estabilización y, que el proceso de constitución de éstas lleva aparejada una serie de trámites que, sin duda, dilatan en el tiempo su puesta en funcionamiento, siendo dicha dilación razonable y justificada. Sin embargo, y tras examinar la información recibida, lo que ya no parece tan razonable es que desde que se produjo la finalización del proceso selectivo -el pasado día 3/01/2025 hasta la fecha-, aún no se haya dibujado un horizonte temporal dentro del cual se prevea la conclusión y puesta en funcionamiento de las bolsas.

En este sentido, hemos de poner de manifiesto, que este retraso está perjudicando y limitando el derecho que la Resolución de 18/07/2014 reconoce a quienes han concurrido a los procesos selectivos convocados, sin haber superado éstos.

Todas estas consideraciones han sido trasladadas a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

- Asimismo, nos llegaron denuncias de los **funcionarios de la Administración de Justicia** (queja 25/10375 ) en las que exponían que aún se les deben las **pagas extras** no abonadas durante los años 2013-2014, convirtiéndose, según denuncian los interesados, en la única comunidad autónoma de España en no haber realizado todavía ese pago. Sostienen que en 2018 los sindicatos llegaron a un acuerdo con la Administración para la recuperación de dichas cantidades, que a día de hoy no se ha cumplido.
En estos momentos, estamos pendientes de recibir el informe solicitado a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

- Hemos recibido varias quejas -entre ellas, la queja 25/0640- en las que sus promotores, personal laboral de la Junta de Andalucía de centros educativos, denuncian que tras cumplir la edad de 63 años, y recibir la confirmación por parte del INSS, de que reúnen los requisitos para poder acogerse a la **jubilación parcial con relevista**, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo del personal laboral al servicio de la Junta de Andalucía vigente, presentaron su solicitud ante su organismo de adscripción y por parte de la Administración se deniega argumentando que los empleados públicos no tienen

la posibilidad, desde un punto de vista legal, de acogerse a esta modalidad de jubilación al establecer la nueva regulación que, el contrato de relevo, consustancial a la jubilación parcial, debe realizarse con carácter indefinido y a tiempo completo. De manera que, el carácter de fijeza de la relación laboral de la persona relevista, que resulta una exigencia legal, vulneraría los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público.

Al respecto, además de haber solicitado informe al centro directivo al que se encuentra adscrito el empleado afectado, nos hemos dirigido a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública en el siguiente sentido:

*"(…) Pues bien, considera esta Institución que no resultaría acorde con el vigente Convenio Colectivo, privar a los empleados públicos laborales de la posibilidad de acogerse a la jubilación parcial con o sin contrato de relevo, pues el referido artículo 215 de la Ley General de la Seguridad Social indica en su punto 1 que los trabajadores podrán acceder a la jubilación parcial sin necesidad de la celebración simultánea de un contrato de relevo .*

*Es por ello, que solicitamos de ese Centro Directivo que nos informe sobre los siguientes extremos:*
*- Si conocía el problema que motiva la presente queja, y si el mismo se ha planteado en otros centros no educativos.*
*- Si desde ese organismo se han dictado instrucciones sobre este asunto .*
*- En su caso, si se tiene previsto estudiar alguna medida o fórmula que, atendiendo a la legalidad vigente, permita al personal laboral de la junta de Andalucía".*

En estos momentos, nos encontramos pendiente de la respuesta solicitada.

- Continuamos recibiendo quejas denunciando la falta de actualización de la Bolsa Única Común (BUC) del personal laboral de la Junta de Andalucía desde 2020.
Este asunto ya lo habíamos analizado en expedientes de queja del año anterior -entre otros, el 24/8686- en el que se recibió, a final del año, informe de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en el que, en relación al régimen regulador de la referida BUC, se nos indica que se requiere su replanteamiento, "*en base a la obligación de las Administraciones Públicas de adoptar las medidas adecuadas para evitar el uso abusivo de la contratación temporal a través de su utilización sucesora*", exigencia requerida desde el ámbito de la Unión Europea.

Esta Defensoría, tras dicho informe, estimó conveniente dar por concluidas sus actuaciones en los referidos expedientes, si bien, instábamos a la referida Dirección General que se procediera a llevar a cabo la revisión del régimen de la bolsa a la mayor brevedad, con el fin de evitar perjuicios a las personas inscritas en la misma impedidas a actualizar sus méritos, como consecuencia de la dilación en las negociaciones para su actualización. Adicionalmente, les indicábamos que esperábamos que se nos informase sobre la evolución de las negociaciones en dicho asunto y, específicamente, sobre su resultado final.

Ante las nuevas quejas recibidas a finales del año 2025, hemos retomado el tema en el expediente de queja 25/12179, actualmente en tramitación.

## 2.2.3.2.3. PERSONAS EMPLEADAS DEL ÁMBITO SANITARIO

Durante el año 2025, hemos continuado recibiendo quejas interpuestas por el personal estatutario del Servicio Andaluz de Salud (SAS) relativas a diversas cuestiones, sobresaliendo entre todas ellas las asociadas con incidencias derivadas de la gestión de las bolsas de empleo temporal.

- Al respecto, procede recordar que en el año 2023, esta Institución inició investigación a instancia de parte -(queja 23/5646)- por la **falta de actualización de las bolsas de empleo del SAS** de diversas categorías. Consultado el asunto a la Dirección General de Personal del SAS nos respondía disculpando su actuación y de acuerdo a lo siguiente:

*"El retraso sufrido se ha fundamentado en el elevado volumen de candidatos total inscritos hasta la fecha, más 500.000 solicitudes registradas, y la resolución de la Oferta Pública de Empleo (OPE) de 2021, concursos de traslados y la OPE extraordinaria de 2022, que también conlleva publicación de listados y la baremación de los candidatos, todo en fechas próximas y todas soportadas en la misma aplicación (VEC), siendo un total de 97 categorías o áreas específicas de personal estatutario las que se rigen por el sistema de bolsa única de empleo."*

La administración nos trasladaba su total implicación en llevar a cabo un trabajo intenso y continuo con el objetivo de publicar los listados definitivos a la mayor brevedad posible, así como que, en relación a los cortes correspondientes de 2022 y 2023, periodos de baremación cuya gestión se unificó, preveía tenerlos actualizados durante el mes de marzo de 2024, lo que motivó que diéramos por finalizadas nuestras actuaciones por considerar que el asunto se encontraba en vía de solución.

Sin embargo, a finales del mes de abril de 2024 esta Institución recibió una avalancha de quejas ante el incumplimiento del compromiso que había sido divulgado por la propia administración sanitaria de publicar, durante el mes de marzo, los listados de los referidos cortes de la bolsa. Nuestra nueva intervención en este asunto, por tanto, se reinició con la ***queja 24/2936*** (a la que, hasta 2025, se han acumulado 226 quejas y se le han relacionado 7 más).

En esta situación, se consideró necesario instar a la referida Dirección General a celebrar una reunión para tratar este y otros temas en los que, de forma recurrente, se estaban centrando las quejas que recibíamos, celebrándose un primer encuentro en julio de 2024, en el que, respecto a la problemática relativa a la actualización de las bolsas, se nos explicó el procedimiento que siguen, así como que en dicho momento se encontraban en un proceso de transición de un aplicativo informático a otro lo que dificultaba aún más la situación, teniendo en cuenta el número ingente de inscripciones a tratar en todas las categorías profesionales, pero que esperaban el inicio de una nueva etapa que iba a permitir, al colectivo de personas que se integrasen en la bolsa, la inscripción y actualización de los datos de manera ágil.

En dicha reunión, se nos trasladó el compromiso de la referida Dirección General de informar regularmente al Defensor del Pueblo Andaluz sobre este asunto.

En este sentido, por parte de esta Institución, con la finalidad de llevar a cabo un seguimiento

continuo sobre la gestión de las bolsas de empleo temporal por parte del SAS, se mantiene abierto desde entonces un expediente específico, G24/354, a través del cual vamos realizando solicitudes periódicas de informes a la administración sanitaria sobre los avances alcanzados. En base a la información actualizada que nos facilita el SAS, esta Defensoría sigue atendiendo e informando de forma ágil, a su vez, a las personas que nos siguen trasladando nuevas quejas en este ámbito.

Pues bien, en 2025 las quejas recibidas se han centrado, mayoritariamente, en los retrasos de las bolsas del SAS de las diversas categorías profesionales que continúan pendientes en relación con lo avanzado en el año anterior.

Al respecto, en el último informe recibido de la Dirección General de Personal, solicitado una vez concluido el periodo estival, se nos indicaba lo siguiente:

*"(…) a fecha de hoy ya están publicados todos los listados provisionales de todas las categorías profesionales incluidas en nuestra Bolsa Única de Empleo, como ya adelantamos en nuestro anterior informe.*

*En lo que se refiere a los listados definitivos correspondientes al periodo de valoración de méritos al 31 de octubre de 2023, a la fecha de este informe, están publicados los listados definitivos de todas las categorías profesionales de personal sanitario, con la única excepción de la categoría de Podólogos (que se aprobó la apertura de la Bolsa para inscripción en esta categoría a partir del 10 de junio y ya está publicado el provisional y se están resolviendo en la actualidad las alegaciones), que hacen un total de 79 categorías, De igual manera están publicados también todos los listados definitivos del Personal funcionario Cuerpo A4.*

*Por lo que respecta al Personal de Gestión y Servicios, en la actualidad se han publicado ya los listados definitivos de las tres categorías de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, Técnico/a Especialista en Electromedicina, así como los de las categorías de Celador/a, Pinche y Limpiador/a.*

*En cuanto al resto de categorías de Gestión y Servicios, ya se ha solicitado a la web la publicación de los listados definitivos de Telefonistas y Técnico Intermedio de Prevención de Riesgos Laborales, que serán publicados en días. Y se va a solicitar a la web del SAS en breve la publicación de los listados definitivos de Trabajador Social, Podólogos, así como las tres categorías de Técnicos de Mantenimiento.*

*Respecto al resto de categorías, se sigue trabajando intensamente para finalizar las alegaciones y proceder a la publicación de los listados definitivos que quedan, en los próximos dos meses (…)".*

Conforme a ello, esta Institución ha podido constatar que el SAS ha mantenido una actitud de continuado esfuerzo en la gestión de las bolsas de trabajo temporal.

- Por otra parte, aunque también en relación a estas bolsas de empleo del SAS, hemos recibido un elevado número de quejas concernientes a la problemática identificada como **"subida de la nota de corte"**. Sobre este asunto ya en 2024 iniciamos nuestra intervención con la queja 24/4982, a la que se habían acumulado 80 quejas más al finalizar el año 2025.

Respecto a este tema, la administración nos había informado que la sistemática de puntuación o nota de corte de la bolsa se encuentra relacionada con los tiempos necesarios para la baremación de los méritos específicos y la previsión de la oferta de trabajo. Aquellas personas con puntuación inferior a la que se establece como corte, se mantienen como integrantes de la bolsa en las denominadas "listas adicionales". En estas listas adicionales, las personas de

la bolsa que están por debajo de la nota estimada de corte, quedan ordenadas en atención a la puntuación resultante de la baremación automática de los méritos generales de los que dispone la administración en sus bases informáticas.

Al hilo de esta cuestión, surgió otra en la que las personas denunciaban que se estaba produciendo discriminación con respecto a las personas con discapacidad, especialmente la de tipo intelectual, al establecerse esas notas de corte en la misma puntuación que en el turno libre (sirva por todas, la queja 25/0771).

Al respecto, pudimos constatar que esas notas de corte se establecen de forma totalmente independiente para cada turno: libre, promoción interna y personas con discapacidad, para la correspondiente categoría profesional, de forma que las personas que participan en el turno de personas con discapacidad compiten solo con personas que se encuentren inscritas en dicho cupo, donde las condiciones para obtener la correspondiente puntuación han sido previamente adaptadas a las necesidades específicas de estas personas, de tipo general o de tipo intelectual. Al no competir con el resto de personas de otros turnos (libre o promoción interna), no se produce discriminación para las personas con discapacidad.

Añadir que, por parte de esta Defensoría, se va a continuar realizando un seguimiento periódico sobre las cuestiones generales que surjan relativas a la gestión de las bolsas y solicitaremos a la administración sanitaria que nos informe y actualice los avances que se consoliden, lo que nos permitirá informar y atender a las personas que nos trasladan sus quejas al respecto.

- Otro asunto recurrente en las quejas que nos siguen llegando en este ámbito, año tras año, es la falta de resolución expresa a los recursos presentados -alrededor de 50 quejas en 2025-, mayoritariamente en relación a actos y resoluciones del SAS referidas a las bolsas de empleo, pero también referidas a otras cuestiones como la oferta de empleo; el reconocimiento de servicios previos; el otorgamiento de permisos y licencias; la autorización de comisiones de servicio; etc.

A pesar de nuestra intervención, que finaliza con Resolución de recordatorio de deberes legales y recomendación de actuación para atender de manera inmediata la respuesta correspondiente, lo cierto es que la administración nos sigue respondiendo que es su intención resolver, pero que el volumen de recursos existentes y los recursos humanos disponibles para ello les impide hacerlo en un plazo adecuado. De nuevo, la insuficiencia de recursos humanos en determinados departamentos de la administración impide el cumplimiento del mandato legal recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

- Otras quejas que debemos destacar son las que, en relación a la baremación de los méritos alegados en bolsa, denunciaban que el SAS no estaba valorando los **servicios prestados en Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social**, aún a pesar de las Sentencias habidas al respecto.

La Dirección General de Personal del SAS nos informaba en relación a ello que:

*"(…) en el seno de la Mesa técnica de Bolsa Única de la Mesa Sectorial de Sanidad, nos encontramos debatiendo y deliberando la actualización y negociación del citado Pacto, donde, previsiblemente, está previsto la revisión de los citados baremos, con la incorporación de la jurisprudencia sobre los efectos de la valoración de los servicios realizados en centros sanitarios de las Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social en relación con Bolsa de Empleo Temporal" (…)"*

Dado el compromiso de revisar los actuales baremos incorporando dicha jurisprudencia, procedimos a cerrar el asunto en vías de solución (queja 25/0713).

- Especialmente interesante nos resultó la cuestión surgida sobre la **prolongación del servicio activo** en el ámbito del personal estatutario de la salud, no facultativo, en edad de jubilación, que ya se nos planteaba en quejas iniciadas el año anterior. Al respecto, el Defensor del Pueblo Andaluz destacó al SAS en su Resolución 24/3810, la incongruencia entre el régimen que se aplica a su personal y la normativa general actual que promueve la permanencia en el puesto de trabajo tras cumplir la edad de jubilación, por lo que se instaba a la administración sanitaria andaluza a que se analicen y valoren las correspondientes medidas, con el fin de posibilitar, en su caso, una respuesta favorable a las solicitudes de prórroga del servicio activo acorde con la normativa vigente y contextualizada con la Ley General de la Seguridad Social.

- También atendimos la queja 25/0532 en la que la persona promotora nos denunciaba que no se le estaba abonando la productividad en periodo de maternidad. Al respecto, la Dirección General de Personal del SAS nos informaba:

*"(…) hasta la actualidad no se nos había dado ninguna problemática similar a la expuesta por esta funcionaria, que solicitó el pago de esta productividad el día 4 de noviembre de 2024 y estamos empleando más tiempo en la resolución de esta incidencia por su novedad, sin que esto suponga denegación de sus pretensiones (…)".*

Concluimos, por tanto, nuestra investigación en el asunto al encontrarse en vías de solución.

- Por su volumen, nos interesa destacar que en este año esta Defensoría recibió 96 quejas (acumuladas en la queja 25/5454) que reproducían una misma denuncia sobre presuntas irregularidades por parte del SAS en la celebración el 7 de junio de 2025 del examen de la oferta de empleo público para la categoría de Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE), que finalizamos al no observar en nuestra investigación irregularidad alguna en la actuación administrativa.

- Finalmente, cumple informar que en 2025 hemos iniciado la actuación de oficio 25/11294, referida a los ámbitos profesionales de la enfermería y de los cuidados auxiliares de enfermería (TCAEs), en los servicios de cuidados intensivos de centros hospitalarios de Málaga.

El personal que se encuentra perjudicado por la falta de recursos humanos en sus centros de trabajo pone de manifiesto su sometimiento a una sobrecarga estructural de trabajo, con consecuencias psicosociales, que afecta gravemente a su salud y, consecuentemente, redunda en detrimento del trabajo que han de desarrollar, que en este caso se centra en la atención sanitaria.

En este sentido, hemos considerado pertinente solicitar la colaboración de la Dirección Gerencia del SAS para conocer su posición sobre el asunto planteado y, en concreto, le

hemos trasladado las siguientes cuestiones:

1. Con respecto a los colectivos de enfermería y TCAEs, requerimos informe sobre los parámetros actuales a partir de los que el Sistema Andaluz de Salud establece las ratios de profesionales de la salud, con indicación del grado de obligatoriedad o carácter de recomendación de cada uno de ellos.
2. Informe sobre los datos correspondientes a las ratios actuales (en un periodo reciente y mínimo de un año) en las unidades de cuidados intensivos de centros hospitalarios de la provincia de Málaga para las categorías de enfermería y TCAEs. Indicar comparativa con la ratio general en nuestra Comunidad Autónoma y en el Estado Español.
3. Informe sobre la estructuración de los recursos humanos (enfermeros y TCAEs) en las mencionadas unidades de cuidados intensivos: total de puestos creados, con indicación de si tienen o no dotación económica; y del total de puestos dotados, número de puestos ocupados y número de vacantes.
4. Con referencia al pasado año 2024, en las categorías y unidades referidas de la provincia de Málaga, número de ausencias soportadas y número de sustituciones realizadas.

En el momento de redacción de este Informe Anual nos encontramos a la espera de la respuesta de la administración.

## 2.2.3.2.4. . PERSONAS EMPLEADAS DEL ÁMBITO DOCENTE

En el presente apartado se recogen las actuaciones desarrolladas por esta Institución en relación con las quejas formuladas por el personal docente adscrito al ámbito público de la Junta de Andalucía. Como viene siendo habitual, a lo largo del curso escolar se reciben numerosas reclamaciones referidas a cuestiones administrativas de carácter individual o singular.

Desde esta perspectiva, y con la finalidad de ofrecer un relato ordenado y útil, este apartado se centra prioritariamente en aquellas problemáticas que, por su reiteración o alcance, han afectado a una pluralidad de personas, poniendo de manifiesto disfunciones de carácter estructural en el funcionamiento del sistema educativo público andaluz. Excepcionalmente, se incluyen también aquellos supuestos que, aun afectando a una sola persona, revelan situaciones de especial gravedad o permiten advertir carencias relevantes en la respuesta administrativa.

- Durante el año 2025 se constata un número significativo de quejas formuladas por personal docente en relación con las comisiones de servicio intercomunitarias. En la mayoría de los casos, las personas interesadas manifestaban haber obtenido este tipo de comisión en ejercicios anteriores y recibían, en la convocatoria correspondiente a dicho año, resoluciones denegatorias sin una motivación suficiente que permitiera conocer las razones del cambio producido. La reiteración de las reclamaciones recibidas y la pluralidad de personas afectadas llevan a esta Institución a acumular diversas quejas y a solicitar informe a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, con el fin de analizar si se había producido una modificación en los criterios aplicados para la concesión de estas comisiones.

En la información facilitada por la Administración educativa se expone que las comisiones de servicio intercomunitarias constituyen una modalidad excepcional de provisión de puestos

docentes, distinta del procedimiento ordinario de movilidad entre comunidades autónomas, que se articula a través de los concursos de traslados de ámbito estatal. Su concesión se encuentra condicionada, entre otros factores, a las necesidades del servicio, a las previsiones de la planificación escolar y a la coordinación entre las Administraciones educativas implicadas, sin que exista un derecho automático a su obtención, incluso cuando se hubiera sido beneficiario de la comisión en cursos anteriores. Asimismo, se señala que la efectividad de estas comisiones depende de la finalización de los procedimientos de adjudicación de destinos provisionales y de la existencia real de vacantes, circunstancias que inciden directamente en los plazos de resolución.

A la vista de la documentación examinada, de las quejas formuladas y de la normativa aplicable, esta Institución no aprecia la existencia de una actuación administrativa contraria al ordenamiento jurídico que justifique la adopción de las medidas previstas en su normativa reguladora. No obstante lo anterior, se considera necesario poner de relieve la conveniencia de mejorar la información ofrecida a las personas solicitantes, reforzando la motivación de las resoluciones y la transparencia de los criterios aplicados, habida cuenta de la incidencia que este tipo de decisiones puede tener en la conciliación de la vida personal y profesional y en la estabilidad del personal docente. La calidad de la actuación administrativa viene también determinada por la claridad y suficiencia de las explicaciones ofrecidas. En este contexto, resulta ilustrativa la queja 25/8291.

- Junto a lo anterior, a lo largo del ejercicio 2025 tienen una especial incidencia las quejas formuladas en relación con el permiso de lactancia acumulada, tanto por su denegación como por el cómputo restrictivo del período de disfrute reconocido, pese a que la normativa autonómica en materia de conciliación establece un marco favorable a la adaptación de este derecho a fórmulas que permitan su ejercicio efectivo. De manera particular, se analizan supuestos en los que el personal docente interino cuestiona el cálculo proporcional del permiso concedido, apreciándose en ocasiones una aplicación automática de cálculos informáticos y de fechas de corte que no siempre se ajustan a la situación concreta de la persona interesada. Ante estas circunstancias, esta Institución acuerda la admisión a trámite de las quejas recibidas y la solicitud de informe a la Administración educativa, encontrándose las actuaciones, en el momento de elaboración del presente informe, en fase de tramitación. Resulta representativa la queja 25/9553.

- Asimismo, durante el año 2025 se reciben diversas quejas formuladas por personal docente interino en situación de inactividad voluntaria, prevista en el artículo 51.d del Decreto 302/2010, de 1 de junio, en relación con la participación en el sistema SIPRI. Las personas afectadas manifiestan que el propio sistema informático impide su participación sin que exista una resolución administrativa expresa que motive dicha limitación ni una información clara sobre los criterios aplicados, generando una situación de incertidumbre e inseguridad jurídica. Ante ello, esta Institución acuerda la admisión a trámite de las quejas presentadas y la solicitud de informe a la Administración educativa, permaneciendo las actuaciones pendientes de recibir la información solicitada. En relación con esta cuestión, se encuentran en tramitación, entre otras, las quejas 25/9747, 25/10710 y 25/11240.

- Por otra parte, a lo largo del ejercicio 2025 adquieren nuevamente relevancia las quejas promovidas por aspirantes y personal docente afectado por la repetición del **proceso selectivo de la especialidad de Dibujo**, incluida en la Oferta de Empleo Público de 2021. Las

personas interesadas denuncian la inseguridad jurídica derivada de la anulación parcial del procedimiento y de su prolongación en el tiempo, con incidencia directa en su estabilidad profesional y en el principio de igualdad respecto de otras especialidades convocadas en el mismo proceso. Tras la admisión a trámite de las quejas presentadas, esta Institución solicita información a la Administración educativa sobre los fundamentos y el alcance de la repetición del proceso selectivo, manteniéndose abiertas las actuaciones. Resulta representativa la queja 25/11944.

- Finalmente, durante el año 2025 esta Institución tramita la ***queja 24/8549***, promovida por personal docente de enseñanza secundaria, en la que se denuncian episodios reiterados de hostigamiento y **agresiones relacionados con el ejercicio de la función docente**, así como una presunta insuficiencia en la respuesta institucional ofrecida por la Administración educativa. Admitida a trámite la queja, se solicitan los oportunos informes a la Administración educativa, incluidos informes complementarios, con el fin de aclarar la efectividad real de las medidas de protección, asistencia jurídica y apoyo psicológico previstas en la normativa autonómica.

Tras el análisis del conjunto de las actuaciones practicadas, esta Institución acuerda dictar Resolución, en la que se formulan las siguientes Recomendaciones y Sugerencia:

*"RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES De los preceptos contenidos en el cuerpo de la Resolución y del artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.*
*RECOMENDACIÓN PRIMERA Garantizar el acceso efectivo del profesorado a la asistencia jurídica gratuita prevista en la normativa vigente, fijando plazos máximos internos para su activación y seguimiento.*
*RECOMENDACIÓN SEGUNDA Dotar a la normativa reguladora del reconocimiento de la autoridad del profesorado de los recursos necesarios para asegurar una asistencia psicológica real, específica y diferenciada.*
*RECOMENDACIÓN TERCERA Activar rigurosamente el protocolo de actuación frente a agresiones al profesorado, asegurando su aplicación práctica y la comunicación inmediata al Ministerio Fiscal cuando concurran indicios delictivos.*
*SUGERENCIA Promover actuaciones de sensibilización y mejora de la convivencia en el ámbito educativo."*

Si bien esta queja afecta a una persona concreta, no es la primera vez que esta Institución conoce situaciones de esta naturaleza, ni resulta ajena a otros expedientes tramitados en ejercicios anteriores en los que se ponen de manifiesto dificultades en la prestación efectiva de la asistencia jurídica y psicológica al profesorado agredido. Este tipo de supuestos, aun cuando se manifiestan de forma individual, revisten una especial gravedad, en la medida en que afectan directamente a la integridad física y moral del personal docente y al deber de protección que incumbe a la Administración educativa. La protección del profesorado frente a las agresiones exige respuestas reales y efectivas, pues constituye un presupuesto esencial para el ejercicio de la función docente y para la calidad del sistema educativo público.

## 2.2.3.2.5. PERSONAS EMPLEADAS DEL ÁMBITO LOCAL

Con respecto a los empleados y empleadas del ámbito local, como en años anteriores, hemos atendido numerosas quejas de diversos temas, entre otros, destacamos los planteados en relación con los procesos selectivos; y los planteados por policías locales, relacionados con movilidad entre ayuntamientos y comunidades autónomas.

A continuación, a modo de ejemplo, resaltamos las siguientes quejas:

- Hemos investigado la queja de una funcionaria de la Policía Local que accedió a tal condición en un pueblo de nuestra comunidad autónoma y que posteriormente, por necesidades familiares, se vio obligada a permutar su plaza con la de otra Policía Local en la Comunidad de Extremadura, y al intentar regresar a Andalucía participando en procesos de promoción interna, algunos ayuntamientos andaluces le estaban denegando la posibilidad de participar al considerar que incumple el requisito de pertenecer a los Cuerpos de la Policía Local en Andalucía **24/4033**
(24/8068 y 24/8298).

Concluimos este expediente resolviendo sugerir a dichos ayuntamientos que considerasen vigente el vínculo de aquellos funcionarios y funcionarias policías locales que hubieran permutado su plaza en la Comunidad Autónoma de Andalucía por otra en una corporación local externa al ámbito de Andalucía y, por lo tanto, estimasen que estas personas se encuentran en situación de servicio activo en nuestra comunidad autónoma.

Nuestra sugerencia se encuentra en línea con lo que se recoge en la Sentencia 611/2023, de 15 de diciembre, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª (Rec. 158/2023), que indica, en resumen:

*"… aun cuando el funcionario se integre como personal propio de la Administración de destino no pierde absolutamente su vinculación con la Administración de origen, conservando su condición de funcionarios de la dicha Administración y el derecho a participar en las convocatorias para la provisión de puestos de trabajo que se efectúen por esta última y computándose el tiempo de servicio en la Administración Pública en la que estén destinados como de servicio activo en su cuerpo o escala de origen, como dispone el artículo 88.3 TRLEBEP …".*

- Tramitamos una queja en relación con la convocatoria de dos plazas de terapeutas, realizada por la Diputación de Córdoba. La descripción del puesto y el desempeño de funciones asignadas a dicho puesto no eran coincidentes en las bases de la convocatoria, en la medida que se convocaban como plaza de grupo C1 pero se indicaban funciones de terapeuta ocupacional de grupo A2 (**queja 23/7849)**.

De acuerdo con el artículo 90 de la La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), las Corporaciones locales formarán la relación de todos los puestos de trabajo existentes en su organización, en los términos previstos en la legislación básica sobre función pública. Por ello, utilizar la denominación de Terapeuta (Grupo A) en la Oferta de Empleo Público obliga a la convocatoria de puestos encuadrados en dicho Grupo. Así, la admi-

nistración responsable debe analizar sus necesidades en recursos humanos y definir adecuadamente el nivel formativo de los plazas ofertadas de acuerdo con el desempeño posterior de funciones que se pretenda atender, evitando provocar confusión alguna entre las personas aspirantes.

Conforme a ello, resolvimos sugerir a la administración que, en las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público que realice, se actúe de forma escrupulosa en la identificación de las plazas a las que se refieren las Ofertas de Empleo y se evite cualquier discordancia que se pueda producir en las **denominaciones de los puestos de trabajo en relación con los Grupos de pertenencia** de las plazas correspondientes, pues ello provoca confusión para las personas participantes en dichos procesos.

- Investigamos a través de la ***queja 25/0609*** lo ocurrido en un proceso selectivo, convocado por un ayuntamiento andaluz, en el que, según la denuncia de la persona promotora, se concedió a las personas participantes **menos tiempo para la realización del ejercicio al indicado en las bases.** Tras solicitar informe a la Corporación Local esta no comunica lo siguiente:

*"(…) comprobado lo establecido en las bases del proceso, queda acreditado que la fase de oposición realizada el pasado 21/09/2024, no sigue lo establecido en las bases pertinentes.*

*Por lo tanto, vista el acta de la comisión, aprobada por unanimidad, la Comisión Seleccionadora ha resuelto anular el examen realizado el 21 de septiembre de 2024, para una plaza de Ingeniero Técnico Industrial en Electricidad para Alumbrado Público.*

*En lo sucesivo, se publicará la información sobre las próximas actuaciones relativa a dicho proceso selectivo (…)".*

En consecuencia, dimos por finalizadas nuestras actuaciones por considerar el asunto resuelto.

- Analizamos otro asunto, a través de la queja 24/6824, en el que se denunciaba en un proceso selectivo la Entidad Local convocante -que había optado por acudir al Servicio Andaluz de Empleo (SAE) para la cobertura de puestos con carácter temporal al no contar con una bolsa del perfil a cubrir-, admitió en el proceso selectivo a dos personas que no habían sido preseleccionadas por el SAE.

Adoptamos Resolución en el siguiente sentido:

*"RECOMENDACIÓN: Para que esa Administración adecúe su actuación al contenido establecido en las bases del proceso selectivo.*

*SUGERENCIA: Para que en todos los procesos de selección de personal que se realicen por esa Administración, se respete el contenido establecido en las bases y se garanticen los principios de transparencia y publicidad, con el fin de preservar los superiores principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública (artículos 23.2 y 103 de la CE) que deben inspirar una interpretación finalista de las bases de la convocatoria, y que vinculan no sólo a los que participan en el proceso selectivo, sino también a la propia Administración".*

La administración respondió aceptando la recomendación y la sugerencia comunicadas.

### 2.2.3.2.6. OTROS ÁMBITOS DE INTERÉS

En este apartado nos vamos a referir a una cuestión que está provocando en 2025, como en años anteriores, la recepción de muchas quejas. Se trata de las **personas empleadas a través de una empresa del sector privado para la prestación de un servicio público.** Las empresas empleadoras han sido adjudicatarias de un contrato de carácter administrativo en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público y han de ejecutar el servicio en cuestión de acuerdo con el contrato y el pliego de prescripciones técnicas que rigen dicha contratación.

Las personas empleadas se quejan de que las condiciones laborales no son las idóneas y solicitan de esta Defensoría el análisis de la situación.

El ámbito de actuación de esta Institución, de acuerdo con el artículo 13 de su Ley reguladora, es la supervisión de la actividad de la Administración Autonómica, y por ello en estas quejas nuestro análisis se dirige a requerir de la administración que incorpore cláusulas sociales en sus contratos con las empresas adjudicatarias, que aborde pliegos de prescripciones técnicas que permitan y promuevan contratos laborales de calidad, y que vigile el cumplimiento de la normativa laboral correspondiente.

De las quejas tramitadas, podemos destacar las referidas a las personas intérpretes de Lengua de Signos Española; al personal Profesional Técnico de Integración Social (PITIS); y a las personas auxiliares de ayuda a domicilio.

En 2025 esta Defensoría ha concluido su investigación en relación a estas quejas, dictando las respectivas resoluciones (23/6265, 23/7170 o 23/7744), en las que instamos a las administraciones contratantes, en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público, para que se establezcan en los pliegos de prescripciones técnicas cláusulas sociales respetuosas y garantes con los derechos laborales de las personas que hayan de ser contratadas por las empresas prestadoras del servicio objeto de la correspondiente queja y se ejerciten adecuadamente las competencias que tiene asignadas la administración por ley, a fin de constatar y promover el cumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones existentes en materia social y laboral.

## 2.2.3.3. Actuaciones de oficio

**Queja 25/6780**, dirigida a la Viceconsejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad; Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública; y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, para conocer su parecer. sobre la posibilidad de participación en un proceso selectivo de ámbito público a través del cupo de reserva para personas con discapacidad, solo con la resolución del INSS por la que se declare una incapacidad laboral en cualesquiera de sus grados, incluso cuando dicha resolución de incapacidad tuviera el carácter de revisable en un determinado plazo de tiempo.

**Queja 25/11294**, dirigida a la Dirección Gerencia del SAS, sobre la posible falta de recursos humanos suficientes en los ámbitos profesionales de la enfermería y de los cuidados auxiliares de enfermería (TCAEs), en los servicios de cuidados intensivos de centros hospitalarios de Málaga.

# 2.2.4. MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD

## 2.2.4.1. Introducción

Este capítulo se orienta a subrayar las quejas ciudadanas presentadas en 2025 en relación a la **movilidad de las personas** en el entorno urbano, por los diferentes medios posibles, ya sean a pie, motocicletas, bicicletas o, más recientemente patinetes eléctricos, así como automóviles o transporte público de distinto tipo (autobuses, tranvías, metro, etc.) Esta movilidad a la que hacemos mención constituye no solo una necesidad humana sino también un derecho que ha de ser garantizado a la ciudadanía, sin tomar en consideración diferencia alguna por razón de sus condiciones físicas o psíquicas, poder adquisitivo, ni ninguna otra.

Como en años precedentes, esta materia se subdivide en los siguientes aspectos: ordenación del tráfico, régimen sancionador, aparcamientos y servicios de transporte público.

Con respecto a la ordenación del tráfico se han recibido multitud de quejas de la ciudadanía que manifiesta su disconformidad con alguna decisión pública, en relación con el sentido de la vía, el cambio de ésta, o la prohibición de circulación por zonas determinadas. El **establecimiento de las zonas de bajas emisiones** sigue siendo un tema muy discutido por la ciudadanía, como veremos.

También hemos recibido algunas solicitudes ciudadanas de mejora del tráfico en beneficio del interés general y la seguridad, normalmente relativas a saturación de tráfico en algunos puntos o la sugerencia de señalizaciones.

En cuanto al **régimen sancionador**, es habitual tramitar muchos expedientes relativos a multas con las que la ciudadanía no se muestra conforme, o bien que no reciben respuesta de la Administración a sus alegaciones o recursos.

Los aparcamientos suponen también fuente de quejas que se han tramitado en este año, tanto relativas a disconformidad con el establecimiento de zona azul, como en relación a aparcamientos en zonas céntricas en pequeños municipios que provocan problemas a vecinos, o señalización de plazas de aparcamiento.

Por último, los servicios de transporte público también han protagonizado la intervención del Defensor para gestionar quejas sobre la **insuficiencia o deficiencia de los servicios de transporte**, o el tema concreto de las dificultades de tráfico que ha generado, por ejemplo la incorporación del tranvibús en la ciudad de Sevilla.

Por otra parte, se abordará la **accesibilidad entendida como un derecho universal a acceder** u obtener productos, bienes o servicios de forma autónoma, natural y con seguridad en relación al espacio físico. Por dicho motivo, la accesibilidad universal suele ir referida casi en su totalidad a quejas sobre la necesidad de eliminar barreras físicas.

## 2.2.4.2. Movilidad

Comenzamos este apartado reiterando lo que ya expusimos en el anterior informe respecto a que el transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el progreso en el cumplimiento de la promesa de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, como por ejemplo, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (salud y bienestar), el ODS 7 (energía no contaminante) y el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles).

La sostenibilidad es una de las principales potencialidades de nuestra comunidad autónoma en relación con los desplazamientos de personas y las infraestructuras que los soportan. El uso cada vez más habitual de vehículos eléctricos, así como del uso de vehículos no contaminantes, están claramente contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, al ahorro y a la eficiencia energética, tanto como a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica, en beneficio de la salubridad y la calidad de vida de la ciudadanía.

### 2.2.4.2.1. ORDENACIÓN DEL TRÁFICO

En materia de ordenación del tráfico, el Defensor ha atendido quejas reiteradas de ciudadanía que demandaba o discrepaba respecto de decisiones públicas relativas al **sentido de la vía en la circulación de vehículos.**

Cambios en ese sentido provocaron bastante malestar en Málaga y Marbella especialmente. Sin embargo, las propuestas ciudadanas suelen ser bien recibidas por los consistorios, muestra de lo cual es la queja 22/8163, en la cual se solicitaba al Ayuntamiento malagueño el cambio de sentido de la vía para evitar molestias por ruidos originados por la carga y descarga de un hotel.

Ello nos lleva a reflexionar que la materia de tráfico, tan sensible como compleja, quizás abre la oportunidad de dar participación ciudadana, al menos en clave de dar audiencia, para prever la reacción que pueda producirse, con independencia de la potestad administrativa para tomar finalmente la decisión que estime más conveniente, en el marco de la legalidad.

Por otra parte, es necesario reseñar que se han gestionado quejas en 2025 acerca del **malestar,** e incluso en algunos casos la indignación, que está suponiendo para la ciudadanía aceptar la **declaración de zona de bajas emisiones en determinadas ciudades**. Especialmente sensibles han sido la ciudadanía de Málaga y Sevilla que plantean su disconformidad con no poder acceder a centros de salud ubicados en zonas afectadas. Más allá de eso, las quejas se dirigen a plantear discrepancias con sanciones recibidas por mor de esta cuestión.

En todo caso, estas quejas tienen habitualmente escaso recorrido, por cuanto no existe irregularidad en la actuación administrativa, que prevé la posibilidad de su regulación por ordenanza municipal. Pueden consultarse algunas quejas como las referidas a Granada (25/2429, 25/5923, 25/9743 o 25/10185), Málaga (25/12333) o Sevilla (25/5080, 25/7650 o 25/11355).

Esta institución continúa estudiando la queja de oficio sobre esta cuestión, en la medida en que el establecimiento de estas ZBE, en las que se prevé la limitación del acceso, la circulación y el estacionamiento a los vehículos más contaminantes, contribuirá al cumplimiento de los objetivos en materia de calidad del aire y cambio climático, además de favorecer la mejora de la calidad acústica.

## 2.2.4.2.2. RÉGIMEN SANCIONADOR

Han sido numerosos los expedientes gestionados en materia de régimen sancionador en distintos municipios andaluces. Las principales disconformidades de la ciudadanía se refieren a multas por infracciones en zona de bajas emisiones, zona azul o tráfico en general. Pueden citarse como asuntos solucionados, a modo de ejemplo, las quejas , 23/952, 24/8622, 25/8403 o 25/8297.

## 2.2.4.2.3. APARCAMIENTOS

Múltiples quejas acerca de esta cuestión se han tramitado este año, como viene siendo recurrente en nuestros informes anuales.

Se ha reiterado la insatisfacción por la **implantación de la zona azul** en zonas de Málaga y Huelva, así como en Rota y Chiclana, localidades en las que las personas afectadas eran trabajadoras de la hostelería, y al tener que verse obligadas a pagar por usar los aparcamientos que normalmente venían usando durante su jornada laboral, sentían un detrimento importante en sus emolumentos.
El resultado de estas quejas tiene escasas posibilidades de solución para los intereses ciudadanos, en la medida en que no existe irregularidad administrativa en la decisión de implantar estos servicios, no obstante lo cual esta defensoría se muestra sensible con la preocupación manifestada por las personas afectadas, en el sentido ya comentado.

Por otro lado, la disconformidad que se reitera a través de las quejas que nos hace llegar la ciudadanía suele ir relacionada con la existencia o inexistencia de vados, de señales, etc.

## 2.2.4.2.4. TRANSPORTES PÚBLICOS

Por lo que respecta a los transportes públicos andaluces, las quejas que se han presentado a lo largo de 2025 han venido relacionadas mayoritariamente con la **insuficiencia de la dotación del número de plazas o autobuses**, que no permiten a personas que viven más alejadas de las primeras paradas acceder a los mismos, quedando en espera de siguientes recogidas que dificultan la llegada a tiempo a citas médicas o de otro tipo o incluso a sus respectivos lugares de trabajo. Esta situación se ha repetido en varios municipios con transporte metropolitano, no así con los autobuses urbanos.

Un tema que ha generado la recepción de múltiples quejas ha sido la instauración del denominado "tranvibús" en la ciudad de Sevilla, sobre todo por la ciudadanía que ha visto complicado el tráfico en la salida y entrada a la barriada de Sevilla Este, pese a que la intención de este servicio público era justamente favorecer a la población.

## 2.2.4.3. Accesibilidad

Continuamos con el apartado de accesibilidad, en lo que afecta a los problemas que se derivan de la existencia de **barreras urbanísticas y arquitectónicas** que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, plantean la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

La mayor parte de estas quejas van relacionadas con las barreras arquitectónicas presentes en ciudades y pueblos, tales como farolas o señales de tráfico mal ubicados, bolardos y toda clase de obstáculos que impiden o dificultan la movilidad de las personas, así como el acceso a edificios o instalaciones públicas (centros deportivos, centros educativos, juzgados, etc.) Los poderes públicos son llamados a remover los mismos a la mayor celeridad posible, si bien en demasiadas ocasiones, nos vemos obligados a reiterar nuestras peticiones de intervención a las administraciones a este respecto.

### 2.2.4.3.1. DISCAPACIDAD EN MATERIA DE TRÁFICO

La **reserva de plazas de aparcamiento** para personas en situación de movilidad reducida, así como sanciones en materia de tráfico que afectan a personas con discapacidad han sido los asuntos más numerosos que nos ha trasladado la ciudadanía en esta materia.

Como el año pasado, se reiteran numerosas quejas relativas a la dificultad de entrada y salida a la puerta de los domicilios por la existencia de barreras arquitectónicas que lo impiden (quejas 25/5086, 25/9260, 25/4861, 25/10835, 25/8983). Reiteramos el comentario vertido a este respecto en el anterior informe anual: la tramitación de estas quejas nos permite constatar que, en la mayoría de los casos, los ayuntamientos son conscientes de los problemas de accesibilidad existentes en el municipio y tienen vocación de eliminar las barreras existentes, el problema es que por distintas razones, generalmente de índole presupuestaria, la realización de las obras se dilata en el tiempo.

### 2.2.4.3.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y TRANSPORTES PÚBLICOS

El derecho a usar los servicios públicos de transporte ha de estar garantizado para las personas con discapacidad, física o psíquica, de tal forma que no se produzca ningún tipo de discriminación ni se induzca a estigmatizar a esta parte de la población.

En esta materia se ha recibido un escaso número de quejas, pero han de ser puestas en relevancia por la sensibilidad que merecen los casos que nos han sido trasladados.

En particular debemos reseñar con detalle la queja 25/1675 que nos presentó una señora de 76 años, con discapacidad del 67% desde 2011, que presentaba agravamiento de las patologías que padece, solicitando en el año 2022 la revisión del grado de discapacidad y el reconocimiento de movilidad reducida, solicitud de la que no tenemos constancia que haya sido resuelta.
En su queja nos daba traslado del **impedimento** que la Empresa Malagueña de Transportes le ponía **para poder acceder a los autobuses municipales con la silla eléctrica** en la que se desplaza, al no tener reconocida la movilidad reducida.

La Ordenanza establece que «Las personas usuarias de scooters eléctricos, para poder acceder a los autobuses, deberán presentar al Agente Único la tarjeta identificativa solicitada previamente en EMTSAM», y que en la solicitud de dicha tarjeta identificativa hay que indicar si se tiene reconocido dicha condición de movilidad reducida, por lo tanto la Ordenanza para la prestación del servicio público de transporte colectivo de viajeros de la ciudad de Málaga, no recoge tal requisito, haciendo tan solo referencia a las personas usuarias de sillas eléctricas y que la longitud de la silla o scooter no supere los 1,30 m de longitud y que el conjunto "silla - persona usuaria - carga" no supere los 250 kg de peso".

La Ordenanza «tiene por objeto regular la prestación del servicio … sin otras limitaciones que las condiciones y obligaciones que señale la presente ordenanza y la legislación vigente en la materia» (art. 2 y 3), y «Toda persona que dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la normativa vigente y se encuentre en posesión de los títulos de transporte en vigor, tiene derecho a utilizar los vehículos de EMTSAM ...» (art. 59).

Se argumenta por el Ayuntamiento que "el contenido de la Ordenanza municipal se ajusta adecuadamente a los aspecto señalados en la Ley 5/2022, de 11 de junio" (art. 30.3), si bien el apartado siguiente establece que «4. Todo ciudadano o ciudadana podrá exigir en la vía administrativa, o en el orden jurisdiccional correspondiente, la prestación del servicio público en los estrictos términos regulados en la correspondiente ordenanza».

Es decir, según la redacción del artículo 65, al hacer referencia a "las personas usuarias del sillas eléctricas", sin hacer mención a la condición de "persona con movilidad reducida", debe entenderse que cualquier persona usuaria de este tipo de vehículos pueden acceder a los autobuses cuando los scooters cumplan con los requisitos que se indican, y es este cumplimiento el que acredita la tarjeta identificativa previamente expedida por EMTSAM.

El propio informe al indicar que "la movilidad reducida se refiere específicamente a las dificultades para desplazarse de manera autónoma, lo que puede derivarse de una discapacidad, pero también de otras circunstancias como la edad avanzada o lesiones temporales", contradice la vinculación alegada entre persona con movilidad reducida y usuario de sillas eléctricas o scooters.

La situación que nos traslada la interesada cuando se le impide el acceso al servicio de transporte con su scooter por no tener reconocida la condición de persona con movilidad reducida, está provocando que se estén conculcando sus derechos ya que la causa de esta falta de reconocimiento se encuentra en la demora de la Administración Autonómica en resolver el expediente, cuya solicitud fue presentada hace 3 años.

En todo caso, entendíamos que en su potestad de autorregulación tendría cabida una situación intermedia, donde la empresa municipal analizara casos excepcionales como el presente, al objeto de no perjudicar al usuario por el problema ajeno a éste, otorgando una tarjeta identificativa provisional que permitiera el uso del servicio de transporte y que se tuviera que renovar cada cierto tiempo.

Por otro lado, entendemos que existe una discriminación de esta usuaria por el hecho de que el artículo 65 finaliza indicando que para los no residentes en Málaga *«En caso de personas con discapacidad y movilidad reducida que se desplacen en scooter eléctrico, cuya estancia en Málaga sea por un tiempo determinado, deberán presentar su DNI al conductor para verificar que no residen en Málaga y será el conductor del autobús el que compruebe si el scooter cumple las medidas de seguridad».*

Así, mientras que la interesada no puede hacer uso del servicio público de transporte durante estos tres años, la propia Ordenanza que se lo está impidiendo en cambio sí permite su uso para otros usuarios de scooter eléctricos que no residan en Málaga, ya que éstos tan solo deben acreditar ante el conductor tal circunstancia con el DNI, y será éste quien verifique las medidas de seguridad del scooter. Por lo tanto, ni se acredita la condición de persona con movilidad reducida ni se acreditan los requisitos del vehículo.

A la vista de todo ello, se dictó Resolución en la que se recomendaba que, con la actual redacción de las Ordenanzas, **se permitiera el acceso al servicio de trasporte urbano a las personas usuarias de sillas eléctricas o scooters que cumplan con los requisitos de peso y dimensiones establecidos en la Ordenanza.** Así como que de existir circunstancias excepcionales, se autorizara el uso del servicio de transporte mediante una tarjeta identificativa provisional que se tuviera que renovar cada cierto tiempo.

Resolución que no ha sido aceptada tras argumentar una discrepancia técnica.

## 2.2.4.3.3. BARRERAS URBANÍSTICAS QUE IMPIDEN O DIFICULTAN LA ACCESIBILIDAD

Como se ha señalado con anterioridad, la existencia de barreras que impiden el acceso o lo dificultan conforman buena parte de las quejas recibidas en esta institución. Podemos citar las quejas 25/1359 o la 25/1031.

En este sentido, la norma aplicable, la Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía (LISTA), en su parte expositiva señala: *«Hoy en día, la mayor parte del espacio público está limitado por las funciones asociadas al vehículo privado. Para revertir esta situación es necesario* ***diseñar el tejido urbano*** *desde el espacio público, buscando el equilibrio entre los espacios dedicados a la funcionalidad y la organización urbana y los espacios orientados al ciudadano,* ***garantizando la accesibilidad universal*** *y formas sostenibles de movilidad y suficiencia energética como elementos clave de* ***un urbanismo sostenible****. Asimismo, se debe promover la continuidad de los espacios libres urbanos y sus zonas verdes, el del entorno periurbano y rural, creando corredores ecológicos que favorezcan su interconexión y accesibilidad, y que contribuyan al mantenimiento de la biodiversidad».*

Tomar conciencia de que la permanencia de estas barreras no solo constituye una violación de derechos sino que repercute negativa y directamente en la calidad de vida de muchas personas con especiales dificultades, debe constituir una prioridad para los poderes públicos.

Es cierto que algunos municipios pequeños, con escasos recursos, encuentran problemas de financiación para acometer obras de reforma destinadas a remover los obstáculos, pero ello no puede ser un óbice sostenido en el tiempo. Es aconsejable que se consideren prioritarias las inversiones en este tipo de intervenciones municipales.

# 2.2.5. POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

## 2.2.5.1. Introducción

En este apartado hemos supervisado la gestión de la Administración en la ejecución de las políticas activas de empleo propuestas por los distintos niveles de gobierno, desde el compromiso de esta Defensoría con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la lucha por erradicar la pobreza -ODS 1.1- y alcanzar una sociedad próspera, acogedora, equilibrada y plena en armonía con el entorno.

En este sentido, procede traer a colación lo dispuesto en la meta 8.5 de los ODS, en la que se propone lo siguiente: "De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor". Asimismo, estas políticas también se alinean con la consecución de los fines establecidos en la meta 8.b, que pone el acento en desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes; y la 9.3 con la que se pretende "Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados", que junto con las 9.a. y 9.b, buscan facilitar el crecimiento de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo, así como, apoyar el despliegue de tecnologías nacionales mediante programas de obras públicas con alto coeficiente de empleo.

En este contexto, el objetivo prioritario para las políticas activas de empleo o mercado de trabajo es **elevar las oportunidades para quienes buscan empleo**, para lo cual será necesario alcanzar una correspondencia adecuada entre las demandas para la contratación de personas trabajadoras y las solicitudes de empleo. Al hacerlo de esta forma, **se contribuye a crear empleo y al crecimiento económico.**

Por lo general, las políticas activas de empleo fomentan la contratación laboral temporal para grupos específicos de personas que encuentran dificultades particulares para incorporarse al mercado de trabajo; por ejemplo, los más jóvenes, los de edad avanzada, las personas con discapacidad, las mujeres en situación de riesgo o proclives a desembocar en situaciones de exclusión social o las personas desempleadas de larga duración. Las herramientas previstas para alcanzar estos objetivos pueden ser variadas, así, por ejemplo, las encaminadas a la realización de cursos de formación profesional para el empleo, obteniendo una titulación acorde con las necesidades del mercado de trabajo de cada momento, y con derecho a ayudas o becas de transporte y/o conciliación; las ayudas a la contratación; las ayudas económicas por situaciones de especial vulnerabilidad; etc.

Así pues, **las políticas de empleo pueden ir dirigidas a:**

- La intermediación y asistencia en la búsqueda de empleo, asesoramiento y vinculación de la oferta y la demanda, actividad desarrollada por el Servicio Andaluz de Empleo en nuestra comunidad autónoma
- La formación y preparación de las personas para el mercado de trabajo
- Las subvenciones para la contratación de personal o la conservación de empleos; y
- Las subvenciones o ayudas para la actividad empresarial y trabajo autónomo.

Con respecto al fomento y promoción de la actividad económica de las personas autónomas y emprendedoras, con la finalidad última de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de determinados territorios, procede referirnos al ODS 8.3 que persigue "Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros".

En este sentido, y alineada también con este ODS, merece ser mencionada la Primera Estrategia Nacional del Impulso del Trabajo Autónomo Autónomo (ENDITA 2022-2027), aprobada por Resolución de 24 de mayo de 2023 de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, que en su presentación expone, entre otros extremos, lo siguiente: "El propósito es, de una parte, crear un instrumento útil para los actores públicos que hemos de contribuir a la generación de un ecosistema del trabajo autónomo adecuado a las necesidades del colectivo y, de otra, visibilizar una acción coordinada del Gobierno en la que las trabajadoras autónomas y los trabajadores autónomos, así como las organizaciones que las representan, encuentren los anclajes para avanzar los próximos años, que van a ser decisivos en la conformación de un modelo económico más flexible, resiliente, moderno y enraizado en el territorio".

En definitiva, en la actualidad, los gobiernos tienen la necesidad de abordar en sus políticas públicas el desafío de generar oportunidades de empleo pleno, productivo, libremente elegido y decente para la totalidad de las mujeres y los hombres que buscan trabajo.

## 2.2.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 2.2.5.2.1. QUEJAS REFERIDAS A LA INCLUSIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

En las quejas que se han recibido durante el año 2025 sobre esta materia, se continúan suscitando los mismos problemas que en años anteriores y, especialmente, de nuevo vuelven a repetir el denominador común de la mayoría de las quejas recibidas en otros ámbitos: la **demora de la administración pública en la resolución de las solicitudes y recursos** presentados.

Entre las problemáticas que se repiten, hemos continuado recibiendo y resolviendo quejas denunciando irregularidades en procedimientos de contratación municipal insertos en el ámbito de Programas de fomento del empleo, de las que queremos destacar las siguientes:

- **Falta de claridad** y concreción en la redacción **de las bases** del proceso de selección convocado para la contratación temporal de personas trabajadoras desempleadas, preferentemente agrarias, en el marco del Programa de Activación de Empleo Municipal (*queja 23/7692*). La persona promotora de la queja se dirigió a nosotros denunciando que habiendo sido admitida en el proceso de selección y a pesar de contar con un currículo solvente para el puesto que se convocaba, en curso del proceso se le califica como no apta y queda excluida del mismo.

Concluida nuestra investigación no encontramos justificada la decisión de la administración por

la que la persona promotora de la queja fue calificada como no apta después de haber sido admitida en el proceso de selección, calificación que resulta ser ajena al literal de las bases. Tal decisión no valoraba los méritos alegados y acreditados con una mayor o menor puntuación, dejando a esta persona en una posición, la que correspondiera respecto al resto de personas candidatas, en el listado final, sino que tal calificación de no aptitud le impedía siquiera ocupar un puesto en la lista final de personas candidatas a la contratación, sin que las bases contemplaran tal posibilidad de exclusión.

Se recomendó por esta Institución a la administración en su Resolución la revisión del expediente tramitado, adoptando y fundamentando las decisiones que, consecuentemente, procediesen. Asimismo, se sugirió que las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público se sustenten en un documento de bases concretas y suficientes para garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como los de publicidad y transparencia.

- **Falta de motivación en la selección de la persona beneficiada** por la contratación en el ámbito del correspondiente Programa de Empleo (queja 25/0019). En este caso el ayuntamiento sigue defendiendo tras nuestra Resolución un argumento inadecuado e insuficiente para justificar su elección: que el orden establecido entre las dos candidaturas que se preseleccionaron por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) le obliga a seleccionar a la persona situada en primer lugar.

El propio SAE, en el informe que esta Institución le solicitó, indica que la capacidad decisoria para elegir a la persona más idónea para el puesto ofertado es del Ayuntamiento, *"no estando obligado a escoger a la persona que aparezca en primer lugar"* en el informe respuesta de la Oficina de Empleo con la preselección por esta efectuada.

Y es que ello se deriva de la propia Orden de 2 de julio de 2024, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia no competitiva, para el fomento del empleo en el ámbito local, Programa Andalucía Activa, tanto de su conjunto, de acuerdo con su finalidad, como de su articulado. Sin perjuicio del margen de discrecionalidad que deja a los Ayuntamientos y Entidades Locales beneficiarios de la subvención para resolver este tipo de procesos, les obliga en la elaboración del proyecto subvencionable a establecer los criterios de selección que han de presidir los mismos. Y por otro lado, en cualquier proceso de contratación que tramite cualquier administración pública esta viene siempre obligada a preservar los mandatos contenidos en los artículos 9.3, 23 y 103.3 de nuestra Constitución.

En la respuesta requerida al Ayuntamiento sobre si aceptaba o no el contenido de nuestra Resolución, este insiste en mantener su decisión. Por ello, concluimos nuestra intervención y le dimos traslado de ello a la referida administración del siguiente modo:

*"En conclusión, a la vista del contenido de su respuesta, hemos de concluir que no acepta la Resolución formulada y las consideraciones contenidas en la misma.*

*Por ello, al amparo del artículo 29, apdo. 2, de la citada Ley reguladora de esta Institución, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de aceptación de ese organismo a nuestra resolución".*

## 2.2.5.2.2. QUEJAS REFERIDAS A LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

El **silencio de la administración** ha resultado ser excesivo en determinados supuestos, como en dos de las quejas tramitadas en las que las respectivas personas promotoras nos planteaban que aún no les habían abonado las becas solicitadas en relación a la formación para el empleo que habían cursado hacía más de doce años. Para mayor agravio, en el presente estas personas estaban siendo requeridas por la administración para subsanar determinadas deficiencias; de tal modo que, habiendo sido fácilmente subsanables en su momento aportando documentación justificativa, sin embargo después de transcurridos varios años las personas afectadas se encuentran imposibilitadas para aportar documentos carentes de actualidad (quejas 24/9785 y 24/10088).

Las referidas quejas han sido analizadas y hemos dictado Resolución en 2025, recordando a la administración no solo su obligación de resolver sino también el derecho de la ciudadanía a una buena administración y a la prestación de un servicio de calidad.

También en este ámbito de la formación para el empleo, entre las quejas concluidas durante el año 2025, queremos destacar la que denunciaba el **impago de formación y prácticas becadas** por fundación beneficiaria de la subvención "Plan Sevilla Integra" (*queja 23/4170*).

En el curso de la investigación, pudimos constatar a través de los informes de la administración que la persona promotora de esta queja no ha sido la única persona afectada que acudió a dicha fundación para su formación y no ha recibido este pago.

El Ayuntamiento de Sevilla se ha mostrado proactivo para solventar la situación de estas personas y finalmente, nos informa que, conforme a los reparos que ha venido indicando su órgano interventor, una vez recupere los importes abonados a la fundación incumplidora, procederá a realizar el pago correspondiente a las personas perjudicadas.

## 2.2.5.2.3. QUEJAS REFERIDAS A AYUDAS AL TRABAJO AUTÓNOMO

La falta de respuesta expresa de la administración se ha denunciado, igualmente, en el ámbito de las subvenciones al trabajo autónomo, tanto en cuanto a las solicitudes de concesión como en cuanto al abono de las mismas. Entre otras, hemos tramitado interesando la respuesta de la administración las quejas ***24/7199,*** 24/9728, ***24/9800***, 25/3115 y 25/9143.

Asimismo, se han recibido en este año, como en los anteriores, quejas relativas a la disconformidad con requerimientos de reintegro del importe de subvenciones previamente concedidas para el fomento del trabajo autónomo, habiendo interpuesto las personas afectadas el correspondiente recurso (queja 25/2090 o ***queja 25/5330***). En algún caso, se ha denunciado requerimiento realizado a la persona interesada en curso del año 2025 en relación a una subvención que fue conferida en la época de la pandemia por COVID (así, por ejemplo la queja 25/1719).

# 2.2.5.2.4. QUEJAS REFERIDAS A LA GESTIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO (SAE)

El SAE (Servicio Andaluz de Empleo), creado por la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, se configura como Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para realizar las actividades administrativas y demás funciones y competencias que específicamente se le atribuyan.

De acuerdo con el artículo 2 de dicho texto normativo, en su organización y funcionamiento, así como en el ejercicio de sus competencias, la actuación del Servicio Andaluz de Empleo se ajustará a los siguientes principios:

*"a) Igualdad de oportunidades, garantizando la no discriminación por razón de sexo, raza, edad, estado civil, lengua, religión, origen, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*

*b) Participación de los agentes sociales y económicos.*

*c) Transparencia del mercado de trabajo.*

*d) Integración, complementariedad y coordinación en la gestión de la política de empleo.*

*e) Solidaridad territorial.*

*f) Gratuidad, universalidad y personalización.*

*g) Racionalización, simplificación, eficacia y eficiencia de su organización y funcionamiento.*

*h) Calidad del servicio para trabajadores y empresas.*

*i) Fomento de la innovación en políticas activas de empleo.*

*j) Colaboración y coordinación con el resto de organismos y Administraciones Públicas".*

En el ámbito del empleo público, el SAE constituye un servicio adecuado para la selección de personal de carácter temporal al servicio de las administraciones públicas, a que se refiere la Disposición Adicional 2ª del Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación, que establece:

*"En los supuestos en los que las normas que regulen los procedimientos para la selección de personal de carácter temporal al servicio de las administraciones públicas permitan acudir a los servicios públicos de empleo, éstas utilizarán exclusivamente los servicios de los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas o, en su caso, del Servicio Público de Empleo Estatal".*

Así, por ejemplo, en el ámbito del personal de la administración de la Junta de Andalucía, dispone el artículo 28.3 del Decreto 2/2002, de 9 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía, aplicable supletoriamente al ámbito de sus entidades:

*"Con carácter subsidiario, si no existieran aspirantes que reúnan las condiciones a que se refiere el apartado 2 de este artículo, se procederá a remitir oferta genérica al Servicio Andaluz de Empleo, en solicitud de demandantes de empleo que reúnan las mencionadas condiciones (…)".*

En relación con esta gestión del empleo público que se desarrolla por el SAE, nos siguen llegando todos los años un número importante de quejas, entre ellas, seguimos recibiendo bastantes relativas a las dudas de legalidad y disconformidad con **el criterio de ordenación de desempate** para las ofertas públicas de empleo gestionadas por dicho Servicio Andaluz de Empleo, tras la aprobación de la Instrucción 2/2021 de la Dirección-Gerencia, por la que se establecen los criterios de ordenación general para la gestión de candidaturas en ofertas registradas en el sistema de intermediación laboral y se modifica la Instrucción 3/2020, por la que se establece el procedimiento para la gestión de las ofertas públicas de empleo.

Al respecto, esta Institución consideró oportuno promover, en su día, una actuación de oficio, a la que le correspondió el número de queja queja 21/5131. Y a tal fin se inició la oportuna investigación ante la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo y la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

La citada Instrucción 2/2021 establece en su apartado 3, como criterio de desempate, dos valores aleatorios basados en la numeración y letra del NIF/NIE de las candidaturas. En este sentido, en el ámbito de la referida queja de oficio, pudimos concluir que, en efecto, los criterios de ordenación para las ofertas que se gestionan con difusión por ese organismo, y que fueron plasmados en la instrucción 3/2020, por la que se establecen los criterios para la selección de las candidaturas, modificada por la Instrucción 2/2021 y la adenda a ésta, tratan de establecer criterios objetivos que se ajusten al perfil del puesto que solicita la entidad empleadora.

Es en tercer y último lugar, cuando se acude al criterio de desempate controvertido. De manera que, la utilización en último caso -y tras la aplicación de todos los criterios objetivos que pudieran utilizarse-, de un criterio aleatorio para completar la selección, no nos puede llevar a priori a concluir que la selección se ha realizado vulnerando nuestro ordenamiento jurídico.
Por ello, esta Defensoría, al cerrar dicha queja de oficio, consideró procedente insistir ante el Servicio Andaluz de Empleo sobre la oportunidad de revisar los referidos criterios de selección y darle mayor protagonismo, antes de aplicar el criterio de desempate aleatorio basado en la numeración del documento de identificación de las personas demandantes de empleo, a algún otro criterio que prime las circunstancias subjetivas de dichas personas.

Desde que se dictó la mencionada Instrucción 2/2021, de la Dirección-Gerencia del SAE hasta la fecha, siguen siendo muchas las quejas recibidas sobre esta problemática del desempate, por lo que en 2024 procedimos a su reapertura (24/9006) al surgirnos dudas con respecto a cómo se están valorando los méritos diferenciadores de las personas demandantes de empleo por parte del SAE, es decir, cómo se están aplicando los dos primeros criterios de selección, antes de recurrir al criterio de desempate. Actualmente, seguimos tramitando esta queja, en la que se han acumulado las recibidas durante 2025.

Al margen de dicha problemática, sobre las quejas tramitadas en relación a la gestión por el SAE de procesos de selección de empleo público, queremos destacar la recibida de una persona que nos denunciaba que fue llamada por esta Agencia para participar en un proceso de selección de empleo público temporal para una Delegación Territorial de la Junta de Andalucía, en el que resultó ser seleccionada para el puesto, recibiendo posteriormente un correo del SAE en el que se le comunica la cancelación del proceso, sin más explicación. Vuelto a convocar el proceso, se inscribe en el mismo y el SAE realiza nuevos llamamientos a personas diferentes a las que participaron en el anterior queja 23/8164.

De nuestra investigación resultó que el primer proceso se anuló como consecuencia de una

adecuación de la RTP de aquella Delegación Territorial que ocasionó una modificación numérica de los códigos identificativos de los puestos convocados, derivado de una Orden del ámbito de la Consejería de Función Pública para adecuar la identificación de las plazas al sistema de gestión de recursos humanos de la administración autonómica.

Considera esta Institución en su Resolución que la administración pudiera haber atendido su reorganización interna -que solo afectaba a la numeración otorgada al código del referido puesto- con la diligencia necesaria para, al amparo de los artículos 51 y 52 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, haber conservado las actuaciones ya realizadas en el proceso selectivo iniciado, y que se encontraba en avanzado estado, con el fin de respetar las expectativas de los derechos laborales generada, pues la administración no debe actuar de manera arbitraria o inesperada, vulnerando las expectativas de una persona.

Conforme a ello, se dirige a la administración sugerencia en el sentido de que en sus actuaciones debe evitar adoptar decisiones que resulten contradictorias con otras adoptadas anteriormente a fin de respetar las expectativas de derechos generadas en las personas que con ella se relacionan, pues estas expectativas de derechos han de ser protegidas en el marco de los principios de seguridad jurídica, confianza legítima y buena fe contemplados en la Ley.

# 2.2.6. SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

## 2.2.6.1. Introducción

Cabe recordar, aprovechando este apartado introductorio, que nuestra intervención ante empresas privadas que prestan servicios de interés general se justifica en la **necesidad de protección de algunos derechos fundamentales, cuyo contenido está íntimamente vinculado con el acceso a determinadas prestaciones y servicios que satisfacen necesidades esenciales para la vida cotidiana de las personas.**

Tal es el caso de servicios como el suministro de agua o energía; la apertura y uso de una cuenta corriente; el acceso a internet y a las comunicaciones telefónicas; o la disponibilidad de medios de transporte. La vigente normativa que regula estos servicios esenciales, aunque permite su prestación por la iniciativa privada, establece condiciones de obligado cumplimiento por parte de las empresas a fin de proteger a las personas consumidoras y, especialmente, a las más vulnerables.
Dado que no contamos con competencias supervisoras directas respecto de la actuación de las empresas privadas que prestan este tipo de servicios, hacemos uso de las posibilidades que nos confiere nuestra normativa reguladora para la búsqueda de **fórmulas de acuerdo y conciliación** en relación a los conflictos con las mismas que nos plantea la ciudadanía.

También encontramos apoyos específicos para nuestra intervención mediante la suscripción de **protocolos y acuerdos de colaboración** con algunas empresas, que nos habilitan para la tramitación de quejas referidas a la prestación de sus servicios en Andalucía.

En cuanto a las novedades en esta materia durante el año objeto de esta dación de cuentas, nos parece de interés destacar la Comunicación de la Comisión Europea, de 19 de noviembre de 2025, que define la estrategia para la Agenda del Consumidor 2030, señalando las prioridades y

medidas concretas para la política de consumidores de la Unión Europea en los próximos cinco años.
Se propone adaptar el marco de protección de los consumidores actual para responder a un escenario en constante evolución, caracterizado por el aumento del coste de la vida, los cambios de las prácticas del mercado, en particular del mercado en línea, y el incremento del comercio electrónico. Una vez superada la vigencia de la anterior (Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025), propone nuevas iniciativas para hacer frente a tales retos.

En especial nos interesa destacar uno de sus ámbitos de actuación, denominado de **"equidad digital"**, que se dirige a la protección de los consumidores en línea y, en especial, a la de las personas menores de edad. A tal efecto, la Comisión se propone reforzar las medidas de prevención y de apoyo para la recuperación de fondos a víctimas del fraude, así como fomentar el uso transparente de la Inteligencia Artificial (IA). Como hito concreto propondrá, en este año 2026, una **Ley de Equidad Digital.**

Asimismo nos parecen de interés las medidas que propone para **impulsar el consumo sostenible,** haciendo notar que la Comisión abordará la protección a los consumidores contra la ecoimpostura o greenwashing, y promoverá la oferta de bienes sostenibles, facilitando la durabilidad y la reparabilidad de los productos. La Comisión también apoyará la **economía circular**, promoviendo la devolución de los bienes que ya no se utilicen, los mercados de segunda mano o las empresas emergentes circulares innovadoras.

Como hito normativo de interés en la protección a las personas consumidoras podemos destacar que, por fin, a finales de 2025 se aprobó la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Con esta norma estatal se pretende **garantizar determinados derechos a las personas consumidoras en su relación con empresas prestadoras de "servicios de carácter básico de interés general",** incluyendo expresamente las de suministros, de transportes, servicios postales y de comunicaciones electrónicas, así como las de servicios financieros, sin perjuicio de la aplicación de su normativa específica. Cuando se trate de la prestación de otros servicios será de aplicación a grandes empresas, cuyas características vienen determinadas por el número de personas que emplea, o bien por su volumen o balance de negocios.

En todo caso, se establece un plazo de doce meses desde su entrada en vigor (diciembre 2026) para que las empresas incluidas en su ámbito de aplicación adapten sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma.

Una de las medidas que recoge la norma en favor de las personas consumidoras que nos parece de interés destacar es la **prohibición de suspensión de los servicios de tracto sucesivo (como el agua o la luz), cuando se haya presentado una reclamación** directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión (salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas), hasta que se comunique a la clientela su resolución expresa. Esta prohibición se extiende en el caso de que la reclamación se eleve a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, cuando la resolución de la empresa no acceda a las pretensiones de la clientela.

Valoramos positivamente la existencia de una previsión legal expresa en este sentido y para las categorías de servicios a los que se aplica, al haber comprobado en ocasiones que se suspendía el suministro de luz o de agua por impago de facturas, pese a que constaba haberse presentado reclamación a la empresa prestadora por disconformidad con dicha facturación y sin que

constase la respuesta de la empresa, o habiendo acudido posteriormente a la administración competente para la supervisión de la correspondiente actividad.
La ley también incorpora novedosas previsiones para **garantizar una atención personalizada y ágil a la clientela, así como una adecuada respuesta a situaciones de vulnerabilidad,** para hacer frente a un entorno que emplea cada vez más medios automatizados como vehículo para establecer relaciones cliente-empresa.

También nos parece de interés la obligación, impuesta a prestadores de servicios de suministro de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, de comunicar las incidencias basadas en averías que afecten de manera simultánea y masiva a una pluralidad de clientes, a través del canal digital de la empresa (incluyendo correo electrónico, redes sociales, sitios web y/o aplicaciones móviles).

Nuevamente, en este apartado introductorio sobre servicios de interés general destacamos que se haya aprobado el Real Decreto-ley 16/2025, de 23 de diciembre que establece una nueva prórroga de la **garantía de suministros para personas vulnerables.**

Esta medida de la garantía de suministros para personas vulnerables se aprobó en su día mediante Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptaron medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma. Posteriormente se han ido aprobando diferentes prórrogas, la última de las cuales vencía el 31 de diciembre de 2025.

En virtud del Real Decreto-ley 16/2025, de 23 de diciembre, se extiende hasta el 31 de diciembre de 2026 la garantía del suministro eléctrico, de gas y de agua a personas que tengan la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social conforme a la normativa de bono social. Esta norma se encuentra pendiente de convalidación a la fecha de redacción de estas líneas.

La exposición de motivos de esta norma justifica su decisión en los datos recabados a través de la evaluación de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 (ENPE), la cual concluye que las medidas llevadas a cabo en estos últimos seis años orientadas a reducir la factura del consumidor final y a proteger a los consumidores en situación de vulnerabilidad, han permitido contener y mitigar la situación de pobreza energética en España.

Entre los datos positivos señala el **aumento de la cobertura de pobreza energética a través del bono social,** habiéndose constatado un incremento en el número de hogares beneficiarios de esta prestación, superando el 1.690.000 hogares beneficiarios en junio de 2025.

Sin embargo, añade, "evidencia también que **la pobreza energética no constituye un fenómeno coyuntural plenamente superado, sino una realidad persistente para determinados colectivos** que, aun en un contexto de moderación de precios, mantienen una elevada sensibilidad ante cualquier alteración en las condiciones de acceso a los suministros básicos, especialmente aquellos hogares con menor capacidad de adaptación económica o residencial".

En este sentido señala el informe de evaluación que la futura ENPE "deberá abordar la transición de medidas coyunturales y excepcionales a medidas estructurales, sostenibles en el tiempo y con vocación de permanencia".

A este respecto, la Propuesta de Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2026-2030,

que pasó a fase de audiencia pública en septiembre de 2025, establece entre sus objetivos promover la implementación de medidas estructurales que reduzcan la pobreza energética.

Entre las acciones concretas, incluidas en dicha Propuesta, para la protección de consumidores vulnerables, se citan **desarrollos normativos pendientes relacionados con los procedimientos, criterios y plazos sobre interrupción de suministro,** bajo el principio de precaución, así como para la **protección de personas electrodependientes frente a cortes de suministro eléctrico, o para atender situaciones excepcionales de refacturaciones** que supongan un mayor coste para el consumidor por haber facturado anteriormente importes inferiores a los debidos.

La Propuesta de Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2026-2030 también señala la **necesidad de mejora de la regulación del bono social,** partiendo de los datos que ofrecen distintos estudios acerca de su falta de cobertura a la totalidad de hogares vulnerables que cumplen los requisitos de renta familiar y/o características de la unidad familiar para acceder al mismo.

En concreto se refiere al estudio "Diagnóstico de la pobreza energética en España" publicado por el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE) en septiembre de 2025. Este informe constituye un avance de los principales resultados del estudio de **monitorización de la pobreza energética** obtenidos durante los dos años y medio transcurridos desde su lanzamiento en junio de 2022. Se prevé que la finalización del estudio será para finales de 2026, y entonces se publicará un informe final que incluirá un análisis exhaustivo de todos los resultados obtenidos.

Este estudio concluye que: "Menos de la mitad de los hogares del panel se beneficiaba del bono social al inicio del estudio, a pesar de que prácticamente la totalidad de los panelistas reúnen dichas condiciones para su obtención".

Se valora que esta situación no se debería a falta de información sobre su existencia sino más bien a la **ausencia de comprensión precisa sobre sus características y requisitos de acceso**, unido a las barreras burocrático-administrativas como "la carga documental para acreditar el cumplimiento de los requisitos, las limitaciones asociadas a las circunstancias familiares o a los condicionantes socioeducativos de los hogares, así como la falta de apoyo para realizar los trámites necesarios". También sería un obstáculo a la obtención del bono social la titularidad de los contratos de luz a nombre de personas o entidades ajenas al hogar.

El estudio apunta a la importancia de **iniciativas de asesoramiento para mejorar la cobertura del bono social a nivel nacional.**

También apunta a la necesidad de modificar el umbral de consumo bonificado para hogares vulnerables compuestos por una unidad de convivencia de cuatro personas, o de tres personas con dos menores. A la vista de los datos analizados, resultaría insuficiente para dar cobertura a tipologías de hogares vulnerables ampliamente representadas en el panel objeto de estudio (76% de los hogares de esta tipología que disponen del bono social exceden dicho límite).

La Propuesta de Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética (ENPE) 2026-2030 señala las "acciones concretas" que se dirigirían a revertir la **"brecha de cobertura del bono social"**, refiriéndose a la adopción de medidas para facilitar el acceso de los consumidores vulnerables al bono social, la evaluación de las condiciones y criterios de acceso al bono social con el fin de que llegue a los hogares que lo necesitan y la aprobación de medidas de protección de los consumidores acogidos al bono social.

En todo caso, **se echa en falta algún compromiso concreto con determinadas medidas que pueden resultar necesarias, como la reducción de la carga burocrática y el posible automatismo en la obtención del bono social a partir de determinados requisitos de renta o situación personal o familiar.**
Hemos de señalar que cualquier propuesta a través de estas Estrategias que no se traduzca en medidas legislativas o reglamentarias concretas, no podrán desplegar efectos sobre la ciudadanía ni abordar de forma efectiva la situación estructural de pobreza energética.

A este respecto, desde hace tiempo hemos apuntado a la necesidad de adoptar medidas que establezcan la **concesión automática del bono social** en favor de las personas que perciban prestaciones asociadas a un escaso nivel de renta y, de modo complementario, la conveniencia de que las administraciones públicas asuman el proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos para tener derecho a este bono.

Ya en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2019 cuando se aprobó la ENPE 2019-2024, decíamos que retirar dicha competencia a las comercializadoras eléctricas simplificaría y agilizaría los procedimientos, incrementaría las garantías de los consumidores y supondría una mejor salvaguarda del derecho a la protección de datos personales.

En ese mismo informe señalábamos, en relación con la garantía de suministro de agua, que resultaba necesario el **desarrollo reglamentario del derecho humano al agua, concebido como mínimo vital,** pues quedaban pendientes de concreción las condiciones de prestación y acceso a este derecho desde su reconocimiento legal en 2018 en la Ley de Aguas de Andalucía (disposición adicional decimosexta).

Lamentablemente, pasan los años y no contamos aún con el anunciado Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, sin que parezca haber superado la fase de consulta pública previa a la que se sometió en diciembre de 2024.

Por ahora solo nos consta que se ha promovido una iniciativa para modificar la vigente Ley de Aguas, proponiendo a la ciudadanía, en julio de 2025, un anteproyecto normativo con la finalidad de adaptarse a los retos que afronta la comunidad autónoma en materia de gestión del agua. Dicha propuesta menciona entre sus objetivos la posible incorporación de nuevos preceptos en relación con el ciclo integral del agua y el abastecimiento de agua potable a poblaciones.

Por otra parte, en noviembre de 2025, se abría un proceso diferente de consulta pública, relativa a un Proyecto de Decreto por el que se aprueba el **Reglamento para el impulso de la mejora de la eficiencia en el uso del agua para el consumo humano,** que trata de responder a la urgente necesidad de adopción de medidas efectivas para reducir las pérdidas y mejorar la eficiencia de los sistemas de abastecimiento.

Aún reconociendo la importancia de estas iniciativas, nuevamente debemos señalar que resulta urgente **contar con un mínimo común para toda Andalucía respecto de cuestiones esenciales en materia de suministro domiciliario de agua**, incluyendo la concreción del derecho humano al agua y otras relativas a la gestión del ciclo integral del agua que afectan especialmente a las personas consumidoras y que no pueden esperar a los lentos procesos normativos que no terminan por ver la luz.

# 2.2.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestas las consideraciones a las que nos hemos referido para presentar el abordaje de nuestra intervención en materia de servicios de interés general y consumo, vamos a iniciar el relato de las actuaciones más destacadas que hemos desarrollado sobre cada uno de los ámbitos a los que se refiere.

A continuación, damos cuenta de nuestra labor supervisora de las administraciones que tienen encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

## 2.2.6.2.1. SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

### 2.2.6.2.1.1. Energía

*En materia de suministro eléctrico recibimos quejas por disconformidad con la facturación o falta de la misma, errores en la contratación o prestación de servicios no solicitados, falta de atención a la solicitud de verificación del contador, daños por sobretensión, dilaciones en el alta de suministro y otras cuestiones variadas relacionadas con la prestación de este servicio.*

*La gestión de estas quejas ante las compañías eléctricas, bien sea la distribuidora o bien la comercializadora correspondiente, nos permite muchas veces solucionar el problema que motivó la queja. En otras ocasiones tenemos que remitir a su resolución a través de las administraciones con competencia sectorial o a través del arbitraje, como solución alternativa a la vía judicial.*

*A modo de ejemplo, nos remitimos a la información de algunas publicaciones en nuestra página web sobre asuntos solucionados en esta materia:*

*- **Queja 24/2819**, en la que la distribuidora aceptó otorgar una compensación por falta de calidad de servicio al haberse demorado en el alta de la solicitud de suministro.*
*- Queja 24/4755, que permitió atender una solicitud de fraccionamiento de pago de una facturación de recuperación de energía.*
*- **Queja 25/2527**, por falta de facturación de la energía vertida a la red en un contrato de autoconsumo con excedentes.*
*- **Queja 25/5913**, por demora injustificada en la conexión de la acometida eléctrica a viviendas de promoción familiar.*

*Debemos señalar que un número creciente de las quejas que han centrado nuestro trabajo en 2025 vienen motivadas por **disconformidad con expedientes de anomalía**, que tramita la distribuidora a través de una empresa gestora.*

Se trata de situaciones en las que la distribuidora ha realizado una inspección a la instalación eléctrica de particulares, de la que resulta la comprobación de una manipulación por la que se estaría consumiendo una electricidad que no registra el contador (doble acometida, shunt, avería del propio contador).

Las personas que presentaron queja no habían podido obtener la documentación completa relativa al expediente abierto por anomalía. Pretendían comprobar por qué motivo se les imputaba una manipulación pese a que, tras contratar los servicios de un instalador autorizado, les certificaban que no existía la misma.

En muchas ocasiones, a causa de la anomalía se había **cortado el suministro** y les resultaba muy difícil contactar u obtener una información adecuada sobre la situación por parte de la empresa gestora del expediente.

Muchas quejas se refieren a la **falta de atención telefónica o de respuesta a los correos electrónicos** remitidos solicitando tal información, o incluso al trato inadecuado recibido por hacerles cargar con unos hechos respecto de los que no tenían conocimiento.

En otros casos, las quejas pretendían esclarecer los motivos por los que estaban recibiendo facturas de consumo eléctrico desproporcionadas. Una vez analizadas, correspondían a la recuperación de energía asociada al expediente de anomalía, si bien no constaban tales extremos en la propia factura, o no habían sido explicados adecuadamente, pues la facturación llegaba antes de las comunicaciones explicativas de distribuidora y comercializadora.

En todos estos casos nuestra atención a la ciudadanía se ha centrado en **proporcionar información adecuada sobre las circunstancias que les afectaban y orientación sobre las actuaciones que debían desarrollar,** tanto ante la distribuidora, como ante la administración competente para la supervisión de la actuación de esta.

En muchos casos tramitábamos la correspondiente queja ante Endesa, en calidad de distribuidora eléctrica, para recabar la información reclamada y no atendida. La distribuidora ha venido atendiendo adecuadamente estas peticiones de información, de la que se ha dado traslado a las personas promotoras de queja.

No obstante no podemos valorar su contenido, al carecer de capacidad técnica para la comprobación de las manifestaciones que constan en las actas de inspección o para la evaluación realizada acerca de la recuperación de energía a liquidar.

Por lo tanto, en la tramitación de estas quejas, una vez obtenida la información y si se mantiene la discrepancia técnica con la misma, no podemos más que remitir a la administración autonómica competente para la resolución de dicha discrepancia, a través de la re**clamación por incidencia en el suministro eléctrico.**

En algunas ocasiones hemos acudido directamente a esta administración, si no nos ha parecido justificada determinada actuación de la distribuidora por no haber ofrecido en tiempo la información relativa al expediente de anomalía o por haber ejecutado un corte de suministro que no parecía estar justificado en la seguridad de la instalación sino en el impago de la refacturación de anomalía, pese a encontrarse reclamada.

Muy relacionadas se encuentran las **quejas por falta de actuación de la administración ante las reclamaciones presentadas** por esta incidencia en el suministro eléctrico, bien por no estar de acuerdo con la existencia de una anomalía que consideran no ha quedado acreditada mediante pruebas, o bien por disconformidad con la refacturación asociada a la misma.

Estas quejas denuncian retrasos en la gestión de la reclamación ante la distribuidora y/o la comercializadora, o en la emisión de la correspondiente resolución administrativa, o bien la ausencia de un organismo que actúe rápidamente ante el corte de suministro realizado.

A este respecto comprobamos que, en ocasiones, transcurre mucho tiempo desde que se presenta la reclamación hasta que la administración adopta las medidas cautelares iniciales diri-

gidas a la paralización de la suspensión de suministro por impago o a la reposición del mismo, cuando ya se ha producido por dicha causa o por existir un fraude que se consideraba afectaba a la seguridad de la instalación.

A modo de ejemplo podemos citar la ***queja 24/9241*** , por falta de resolución de la reclamación que tramitaba el Servicio de Energía de Granada; o la ***queja 25/1702*** , por el mismo motivo en el caso del Servicio de Energía de Huelva.

En este último caso la presentación de la reclamación se remontaba a 2021, por lo que hicimos notar a la administración que nos parecía **excesivamente dilatada en el tiempo la tramitación de la reclamación**, sin que se nos hubiera facilitado justificación al respecto.

La situación de **retrasos excesivos en la gestión y resolución de reclamaciones por parte del Servicio de Energía en Sevilla** también ha sido objeto, de nuevo, de numerosas quejas. Algunas quejas se refieren a la falta de información sobre el trámite cursado una vez presentada la reclamación, otras a resoluciones sin emitir correspondientes a reclamaciones formuladas hace años, y otras a la falta de ejecución de la resolución adoptada.

A modo de ejemplo, por sus especiales circunstancias, podemos citar la ***queja 25/5414 ,*** referida a la falta de resolución de la reclamación por disconformidad con la refacturación efectuada, presentada en enero de 2018.

La falta de dictado de esta resolución en plazo ya fue motivo de una queja anterior, que se tramitó con número 22/7683 y que se archivó teniendo en cuenta que, en marzo de 2023, el Servicio de Energía nos indicó que el expediente de reclamación se encontraba en fase de resolución, hito que estimaban llevar a cabo durante el primer semestre de dicho año.

Pese al tiempo transcurrido -más de siete años desde que se inició el expediente administrativo y dos años desde el informe remitido en la queja anterior-, el interesado acudía de nuevo a esta Institución pues la situación seguía siendo exactamente la misma, sin que le constase que se hubiera procedido a dictar y notificar la resolución administrativa.

En su respuesta, la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Industria, Energía y Minas en Sevilla nos informó de que, tras un estudio para resolver, se mandó requerimiento de subsanación a la distribuidora en octubre de 2024, estando en ese momento la resolución "pasada a firma".

En la comunicación de archivo de la queja pusimos de manifiesto que no se nos facilitaban datos ni explicaciones que justificasen la aparente contradicción entre los informes aportados, ni la falta de actividad administrativa desde marzo de 2023, en que inicialmente el expediente parecía estar completado. Asimismo, la **necesidad de tramitar con mayor diligencia las reclamaciones recibidas** en el Servicio de Energía, así como de dar cumplida satisfacción a los derechos de información que asisten a la ciudadanía en sus relaciones con la administración.

En agosto de 2025, con ocasión de la tramitación de quejas individuales referidas a las dilaciones en la gestión de reclamaciones por parte de este Servicio de Energía, hemos podido conocer **las causas que habrían ocasionado una nueva paralización de trámites de gestión,** pese a los compromisos asumidos con anterioridad.

Así, la entrada en vigor de la Orden de 18 de marzo de 2024 , por la que se regula el procedi-

miento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud, habría alterado el régimen jurídico de tramitación de reclamaciones por la necesidad de comprobar que constan los formularios normalizados y, en caso negativo, realizar un trámite de subsanación, y de dictado de resolución de desistimiento en su caso.

Por otra parte, los recursos disponibles se habían orientado a culminar las resoluciones tramitadas durante el año a fin de conseguir un número de resoluciones superiores a la media de entradas anual de nuevas solicitudes, que permitiera consolidar un margen virtuoso que concluya con el fin de los expedientes atrasados.

Por último, se habían producido incidencias de personal al coincidir con la finalización del periodo de interinidad de varios efectivos del equipo de reclamaciones en diciembre de 2024. Los instrumentos de sustitución de esta fuerza de trabajo, tal y como las interinidades por acumulación de tareas, ya se habían incorporado de nuevo a las actuaciones y con gran parte de la necesaria formación recibida, por lo que se estaba retomando la dinámica optimizada, de modo que estaban resolviendo más expedientes de los que entran en cómputo anual, por lo que **consideraban que el problema de retrasos en la resolución de reclamaciones estaba en vías de solución.**

En algunas quejas la situación del Servicio de Energía de Sevilla afectaba a reclamaciones por incidencias en el suministro eléctrico diferentes a las de anomalía o fraude, como pueda ser **la facturación estimada o las dilaciones en un alta de suministro.**

Así, por ejemplo, ocurría en un caso que el retraso en la resolución de la reclamación ocasionaba un gravoso perjuicio a la persona afectada por una facturación estimada muy elevada de su comercializadora, que tampoco regularizaba una vez aportado certificado de lecturas de la distribuidora.
Aunque en este caso se nos respondió que sería resuelta por su orden de incoación, entendimos que se produciría en breve de acuerdo con la información proporcionada por el mismo Servicio de Energía acerca de la diferenciación en la tramitación de reclamaciones según la familia de pertenencia.

De este modo se estaría evitando que este tipo de reclamaciones quedasen afectadas por ritmos más lentos de las relativas a manipulaciones del equipo de medida, y permitiendo la reducción del número de expedientes pendientes de resolver a buen ritmo.

De nuevo en 2025 los **cortes de luz en diversos barrios y localidades de Andalucía** también han sido objeto de numerosas quejas.

En ocasiones, aparentemente el problema parecía deberse al **inadecuado mantenimiento de la red eléctrica o a incidencias puntuales,** situaciones que quedaban finalmente solventadas tras la intervención de la distribuidora y, en su caso, con supervisión de la administración autonómica competente.

Así, por ejemplo, en la ***queja 25/3163*** referida a cortes de luz que afectaban a una urbanización en Benalmádena, o la queja 25/9803, por cortes de luz en algunas barriadas de San Fernando.
En otras ocasiones la información obtenida de la tramitación de la queja nos permitía conocer que, con independencia de las intervenciones necesarias en las instalaciones de la distribuidora, existía una mayor **incidencia ocasionada por los enganches ilegales.**

Así ocurría en la queja 25/8196, promovida por una vecina de Deifontes, o en la *queja 25/6938* , mediante la que el alcalde de Pinos Puente nos denunciaba los cortes de luz padecidos en distintas

calles de la localidad a finales de junio de 2025, dejándolas también sin alumbrado público.
La empresa nos informó de las inversiones en infraestructuras, iniciadas y pendientes de ejecutar, pero también ponía de manifiesto que una parte significativa de los cortes de suministro tenía su origen en la proliferación de instalaciones ilegales de cultivo de marihuana en el interior de viviendas.

Por este motivo trasladamos al Ayuntamiento promotor de la queja nuestra preocupación por este **grave problema social** y las propuestas que venimos defendiendo en estas situaciones para que los derechos de la ciudadanía no se vean vulnerados y para garantizar un suministro eléctrico de calidad, insistiendo en la necesidad de una intervención coordinada de las distintas administraciones competentes y de la empresa suministradora.

En consecuencia, le invitábamos -como responsable municipal- al desarrollo de cuantas actuaciones estuvieran en su mano para una **intervención coordinada con otras administraciones** y para el impulso de medidas concretas en su ámbito de competencias que mejorasen la calidad de vida del vecindario.

Parecida situación se ha puesto de manifiesto en la queja 25/8598, promovida por el alcalde de Guillena. Una vez que la distribuidora ha señalado que los cortes de luz serían consecuencia de enganches ilegales, hemos solicitado al Ayuntamiento información sobre el alcance de este problema y, en concreto, si se deben a situaciones de pobreza energética o están asociados a cultivos ilegales de cannabis.

Si se tratase del primer caso, le hemos instado al ejercicio de las competencias municipales de intervención social en la búsqueda de soluciones para regularización de los suministros enganchados que se deban a situaciones de pobreza energética.

## 2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Las quejas sobre el servicio de suministro de agua suelen venir motivadas por discrepancia con las tarifas o con la facturación girada en determinados conceptos, por dilaciones en la atención a una solicitud de contratación o en la ejecución de las instalaciones necesarias de acometida, por falta de lectura del contador o de verificación del mismo y otra casuística asociada a la prestación del servicio.

En relación con las **tarifas de agua** hemos de explicar muchas veces, a quienes se dirigen a esta Institución por discrepar con los numerosos conceptos aplicados en la factura, que incluye el importe de los distintos servicios que integran el ciclo integral del agua (no solo abastecimiento, sino también alcantarillado y depuración), además de otros cánones que, con cargo a los usuarios/beneficiarios, permiten financiar inversiones en infraestructura hidráulica necesaria para garantizar la continuidad y calidad del suministro en el correspondiente municipio o en infraestructuras hidráulicas declaradas de interés de la comunidad autónoma.

En alguna queja, nuestra actuación se limitó a que el organismo competente facilitase una respuesta expresa a la consulta ciudadana asociada a las tarifas aprobadas, con el objeto de garantizar la debida transparencia. Véase la *queja 25/8195*, tramitada ante el Ayuntamiento de Ogíjares por una subida de tarifas.

A este respecto nos parece oportuno señalar que, con carácter didáctico, **sería conveniente ofrecer a la población mayor información y difusión sobre los servicios prestados y sus costes**, para su oportuna valoración por parte de quienes los reciben.

Un asunto que consideramos debería valorarse cuidadosamente es la **incidencia de la incorporación al recibo de agua del importe correspondiente a los servicios de recogida, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos,** conforme a las obligaciones impuestas por la *Ley 7/2022, de 8 de abril*, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
La subida del recibo del agua en algunos casos se ha mostrado bastante elevada, a lo que se ha sumado en ocasiones la actualización de tarifas de suministro de agua que llevaban muchos años congeladas. Esto ha supuesto el incremento considerable del gasto en este servicio básico para la ciudadanía.

Nuestras propuestas en las quejas tramitadas se dirigen a pedir la incorporación de posibles bonificaciones en la ordenanza reguladora de la tasa/tarifa de basura, que tengan en cuenta circunstancias de vulnerabilidad de las personas afectadas.

En cuanto a las **bonificaciones en las tarifas de agua para colectivos vulnerables** (pensionistas, personas desempleadas o en situación económica especialmente desfavorecida y otras), hemos de señalar que no todas las entidades cuentan con una regulación propia para atender expresamente estas situaciones.

Bien es verdad que la normativa básica de aplicación *(Real Decreto 3/2023, de 10 de enero,* por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro) solo impone a las entidades locales que implanten mecanismos de acción social para **garantizar el acceso al agua a los grupos vulnerables o en riesgo de exclusión social,** pudiendo consistir bien en bonificaciones en la tarifa y/o en la disponibilidad de fondos de solidaridad.

En este sentido hemos tenido que informar a quienes reclamaron a esta Institución la falta de bonificaciones en las tarifas del agua de su localidad.

No obstante, valoramos que la existencia de una ordenanza que incluya estas bonificaciones para determinados colectivos permite atender a todos los grupos de población que se encuentren en la misma situación, disponiendo estos de información relativa al posible ejercicio de su derecho a acceder a tales bonificaciones y, en su caso, descargando de trámites para pago de ayudas a los sobrecargados servicios sociales comunitarios.

En todo caso reiteramos que nos parece más equitativo contar con unos criterios homogéneos para todo el territorio andaluz, de modo que s**ería oportuna la aprobación de una norma autonómica que contemple un catálogo mínimo, con identificación de supuestos y requisitos, para que la garantía de asequibilidad del suministro de agua no distinga en función de la localidad de residencia.**

También puede ocurrir que la entidad suministradora cuente con bonificaciones para determinados colectivos pero acudieron a esta Institución las personas que quedan fuera, pese a reunir características que merecerían de la misma protección.

Así ocurría con las tarifas de Emasesa, que motivaron nuestra actuación a través de la *queja 24/4922* por no atender adecuadamente la situación de una mujer dependiente, que tenía concedida la tarifa social, pero no se le aplicaba a la totalidad de su consumo de agua, al no tener

en cuenta que convivía con ella una persona cuidadora. Pese a que Emasesa asumió un compromiso para dar solución a este tipo de situaciones, el paso del tiempo sin que dicho compromiso se materializara motivó que procediésemos a la reapertura de queja, en la primavera de 2025.

Finalmente, Emasesa nos contestó señalando que, atendiendo tanto a nuestras consideraciones como a la creciente demanda social, estaba previsto someter a la aprobación de los órganos de gobierno una serie de **modificaciones** normativas, incluyendo la equiparación de las personas con dependencia reconocida en grado III a las personas con discapacidad, así como, a efectos de facturación del consumo de agua, el cómputo de una persona adicional por cada persona de la unidad de convivencia que se encuentre en situación de la discapacidad superior al 50% y de gran dependencia, además de los habitantes efectivamente empadronados.
Otro asunto que se repite como motivo de las quejas recibidas es la **excesiva facturación de agua a causa de avería en instalaciones interiores.**

Esta situación viene determinada porque la avería, no detectada a tiempo al no ser visible, ocasionó un consumo excesivo de agua, el cual se penaliza por aplicación de los bloques progresivos de la cuota variable correspondiente a las tarifas de los distintos servicios del ciclo integral del agua.

En una primera intervención remitimos a las personas afectadas a la correspondiente entidad suministradora para solicitar la aplicación de la tarifa de fuga con que cuenten o, en su defecto, al menos, la reducción del canon autonómico que está prevista en la Ley de Aguas.

Cuando no existe esta regulación hemos consultado a la correspondiente administración local acerca de la posibilidad de **incorporar una bonificación por fuga en su ordenanza,** con objeto de poder atender situaciones de pérdida involuntaria y fortuita de agua, reparada con la debida diligencia, y modular así el excesivo importe con el que se grava al consumidor en estos casos.

En el caso de la ***queja 24/7762*** pudimos conocer que ya estaba prevista la aprobación de una bonificación por fuga a la normativa reguladora de las tarifas de Giahsa y que, mientras tanto no estuviese en vigor, se modificaron los criterios para otorgar ayudas para pago de estos recibos de manera que no se condicionase al informe de los servicios sociales (aunque sí era recomendable), ni a que se tratase de la vivienda habitual.

A veces podemos concluir del relato de la queja, o de la tramitación de la misma, que no existió avería a la que imputar el excesivo consumo de agua, en cuyo caso no queda más que acudir a la **verificación del contador** para comprobar si puede atribuirse a un defectuoso funcionamiento de este. Véase la *queja 24/10133,* a modo de ejemplo, en la publicación de asuntos solucionados de nuestra web.

En alguna ocasión la solución a la queja recibida por excesiva facturación de agua vino de una interpretación menos rigorista de la normativa de aplicación, cuando contempla una tarifa de fuga con determinados condicionantes (*queja 25/1545*), o bien de la asunción de responsabilidad por parte de la entidad suministradora (***queja 24/8597***).

En la tramitación de estas quejas también hemos insistido en la utilización de protocolos para comunicación urgente al cliente de la situación, una vez que se constata el consumo excesivo o poco habitual tras la lectura del contador.

Precisamente, en relación con esta cuestión, el año pasado dimos cuenta del resultado de la inves-

tigación, desarrollada de oficio a través de la ***queja 24/0107*** para interesarnos por la **implantación de sistemas digitales en los contadores de agua de Andalucía.**
A través de dicha difusión destacamos la oportunidad de implantar medidas de digitalización de las infraestructuras del ciclo integral del agua, y en particular de las referidas al parque de contadores domiciliarios, entendiendo que contribuirán a garantizar a la ciudadanía su derecho a la protección como personas consumidoras y usuarias.

La utilización de contadores inteligentes -señalábamos, haciéndonos eco de la respuesta que nos ofrecía una entidad suministradora- supone disponer de información valiosa tanto para la entidad suministradora como para los propios usuarios, ya que pueden conocer de una forma más rápida y abierta su consumo de agua. Asimismo, estos dispositivos permiten generar alertas en el caso de eventos anómalos (fuga, manipulación, etc.), reduciendo los tiempos de detección y resolución de los mismos.

A señalar también una situación que se reitera con frecuencia en las quejas recibidas, que tiene su origen en la relación entre la **propiedad y la persona que habita en la vivienda,** que es quien acude a esta Institución cuando no se le permite acceder al suministro de agua a causa de aquella. Normalmente son supuestos como el corte en el suministro a una persona en régimen de alquiler por falta de pago del suministro u orden de corte de la persona propietaria.

En estos casos tenemos que explicar nuestra falta de competencia para intervenir en la **relación jurídico privada**, que debe resolverse por la vía judicial oportuna.
No obstante, cuando valoramos que es posible atender una solicitud de contratación de suministro a nombre de la persona que reside en el domicilio por algún título que le habilite, y atendiendo a sus circunstancias de vulnerabilidad, nos hemos dirigido a la empresa de aguas y/o al Ayuntamiento correspondiente para conocer los motivos por los que no se accede a la contratación.

La causa de denegación de contrato en ocasiones se debe a otros motivos, como la falta de requisitos técnicos o la **existencia de una deuda** asociada al contrato anterior, por la que no es posible realizar un cambio de titularidad del mismo si no es atendiendo el pago de dicha deuda.

En estos supuestos debemos confirmar la adecuación a normativa de la actuación de la entidad suministradora, si la persona que solicita el contrato de suministro no cumplimenta las condiciones técnico-económicas establecidas.

También se han reiterado las quejas por **cortes de agua o inadecuada presión del suministro en zonas o localidades enteras,** normalmente por averías, así como por la **mala calidad del suministro de agua.**

Así hemos recibido quejas por averías y consecuente interrupción en el suministro de agua, a veces incidencias puntuales, otras de larga duración, procedentes de La Herradura, El Sexmo (Cártama), Peligros, La Zubia, Almogía, Las Pajanosas, Guillena, La Carolina, Belmez, Venta del Peral (Cúllar), Archidona, Villanueva del Río y Minas, o La Molineta (Huércal-Overa).

Este tipo de quejas, no llegamos a tramitarlas ante la administración si se encuentra abierta una reclamación por el mismo motivo ante la empresa, sin que haya tenido oportunidad de dar respuesta a la misma, o bien porque de la información disponible comprobamos que se están adoptando las medidas necesarias para abastecer a la población con suministros alternativos y realizando las actuaciones necesarias para la reparación de la avería y la reposición del suministro.

Las quejas recibidas de vecinos de Brenes y Carmona por la **suspensión del suministro** durante varios días en junio de 2025, que afectó hasta once localidades, fueron trasladadas a Aguas del Huesna y a la Diputación Provincial de Sevilla.

Del resultado de esta gestión pudimos conocer las actuaciones llevadas a cabo para el restablecimiento del suministro y las desarrolladas dentro del plan de abastecimiento de emergencia, así como el compromiso del Consorcio del Huesna para desviar el tramo de red en alta donde se produjo la avería.

## 2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

Las quejas recibidas por disconformidad con la prestación de **servicios financieros** se refieren generalmente a dificultades encontradas en las gestiones bancarias, discrepancia con cargos u operaciones realizadas por la entidad, o bien solicitudes para que se atienda una situación de imposibilidad de pago de las cuotas de un préstamo hipotecario.

En materia de **seguros** las quejas más usuales se refieren a discrepancias con las decisiones adoptadas por las compañías de no cubrir determinadas contingencias que aparentemente quedaban recogidas en la póliza, por dilaciones en la gestión de una solicitud de asistencia, o por disconformidad con la subida de cuotas.

En la mayoría de los casos tenemos que informar a las personas que se dirigen a esta Institución que previamente han de plantear su situación al Servicio de Atención al Cliente, a fin de que la empresa pueda valorar la situación y tenga la oportunidad de ofrecer una respuesta a su reclamación.

Asimismo siempre debemos recordar que la posible intervención de esta Institución no suplirá las vías de reclamación que el ordenamiento jurídico dispone para las personas usuarias de servicios financieros, que cuentan con organismos de supervisión de la actividad de las empresas reclamadas específicos como puedan ser el Banco de España o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En este sentido, en alguna ocasión la respuesta ofrecida por la entidad reclamada a la que hemos trasladado la queja recibida precisamente ha sido que ya existe reclamación abierta ante el organismo supervisor (queja 25/3107 y queja 25/10219).

Muchas son las quejas que seguimos recibiendo relacionadas con los diferentes modo de **estafa que sufren las personas consumidoras** en sus cuentas o en sus medios de pago y, en particular, las personas más vulnerables.

En aquellos casos en que comprobamos que no se habría ofrecido al cliente la documentación que acredite que la operación reclamada fue debidamente autenticada, registrada y contabilizada, orientamos acerca de la posibilidad de reclamar al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España para verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo del banco como proveedor de servicios de pago.

También informamos de que, en relación con la prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago, la normativa sobre servicios de pago establece que **corresponde al proveedor de servicios de pago probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave**, cuando este niega haber autorizado una operación de pago ya ejecutada.

Sobre esta cuestión las entidades financieras vienen entendiendo que haber facilitado los códigos que permiten la ejecución de la operación de pago puede entenderse como negligencia del usuario.

Sin embargo, existen diversos pronunciamientos judiciales dictados en casos de fraude que señalan que la negligencia grave del usuario exigiría una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, que no concurre cuando se produce como consecuencia del engaño al que ha sido inducido por un delincuente profesional. Concluyen estos pronunciamientos judiciales que **no se puede atribuir falta de diligencia grave a una víctima de estafa, cuando la misma facilita sus claves personales a un tercero como consecuencia de manipulaciones.**

En este sentido se ha pronunciado el **Tribunal Supremo** señalando que el hecho de que la filtración o el conocimiento de las claves por el tercero no sea imputable a la entidad bancaria tampoco la libera de la obligación de responder ni traslada al usuario la obligación de soportar las pérdidas, ya que el proveedor de servicios de pago, además de demostrar que el servicio se prestó correctamente, debía acreditar la concurrencia de fraude o incumplimiento deliberado o gravemente negligente por parte del usuario.

En relación con este extremo, en el caso examinado concluía el Tribunal Supremo señalando que no se había probado fraude ni incumplimiento doloso o por negligencia grave de las obligaciones que correspondían al cliente, y, en concreto, las de tomar todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas y de notificar al proveedor de servicios de pago la utilización no autorizada del instrumento de pago, tan pronto tuvo conocimiento de ello, lo que así hizo, participando las tentativas de acceso a su cuenta con antelación (Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, *sentencia nº 571/2025*, de 9/04/2025, procedimiento 1151/2023).

En todo caso, siempre recomendamos el asesoramiento profesional para valorar las posibilidades de éxito y los costes de un procedimiento judicial.

## 2.2.6.2.1.4. Telefonía e internet

En relación con las quejas recibidas por disconformidad con la prestación de **servicios de telefonía e internet** a cargo de diferentes operadoras (facturación, procesos de altas/bajas, dificultades para la reclamación...), señalaremos que la mayoría no cuentan con una reclamación previa a la propia empresa, por lo que debemos remitir a su presentación ante los correspondientes Servicios de Atención al Cliente.

Asimismo informamos a las personas afectadas por este tipo de situaciones sobre las vías de reclamación que les asisten como usuarias de servicios de telecomunicaciones y ofrecemos la posibilidad de proponer ante la empresa reclamada fórmulas de conciliación que faciliten una resolución positiva y rápida de la queja, una vez que reciban la respuesta del Servicio de Atención al Cliente o si transcurre el plazo en que debe contestar a la reclamación.

Muchas de las quejas que hemos tenido ocasión de tramitar se referían a **infraestructuras de Telefónica**, postes y cableado, que, si bien exceden del ámbito de la contratación de servicios de telecomunicaciones, hemos atendido al contar con un convenio de colaboración con dicha empresa que nos permite derivar reclamaciones por disconformidad con las limitaciones de derechos e imposición de servidumbres con motivo de la instalación de infraestructuras de

Telefónica.
En algunas ocasiones esta actuación permite dar solución a la incidencia abierta para retirada de postes o cableado, como en la *queja 25/3273* . No obstante, la respuesta no siempre ha sido positiva en todos los casos en que hemos intervenido ante la operadora.

En relación con el servicio de internet a disposición de la ciudadanía también podemos citar las quejas tramitadas relacionadas con la gestión del **bono digital para colectivos vulnerables.**

Se trata de una subvención que otorga la Agencia Digital de Andalucía para financiar la contratación de servicios de conexión a banda ancha con determinadas características técnicas, o el mantenimiento de los ya contratados, desde una ubicación fija. El importe de esta ayuda será hasta 240 euros a repartir en 12 mensualidades, aplicando una minoración mensual de un máximo de 20 euros en el importe final de la factura (IVA incluido) emitida por la compañía (operadores colaboradores).

Pues bien, en marzo de 2025 recibimos una queja por denegación de la solicitud presentada en la convocatoria 2024 del Bono Digital para colectivos vulnerables, a causa de no cumplir uno de los requisitos de acceso y, en concreto, el de percibir una de las prestaciones establecidas (Renta Mínima de Inserción, Renta Activa de Inserción, Ingreso Mínimo Vital, Subsidio de Desempleo para mayores de 52 años o Pensión No Contributiva en la Comunidad Autónoma de Andalucía).

Sin embargo, la persona afectada había acreditado en su expediente que percibía una Pensión No Contributiva por jubilación y había presentado recurso de reposición contra la resolución desestimatoria de su solicitud en diciembre de 2024, pero este no había sido resuelto.

Finalmente pudo revocarse dicha decisión administrativa, basada en la consulta automatizada de datos, y se resolvió la concesión de la ayuda a su favor (***queja 25/2459***).

**Sobre el bono digital para colectivos vulnerables debemos destacar que no se haya realizado otra convocatoria,** desde que se produjo la segunda edición en diciembre de 2024, por lo que quedaremos a la espera de la evolución de este programa y de su incidencia en la ciudadanía.

En este apartado haremos especial mención a la queja de *oficio 25/10316,* tramitada tras recibir quejas por la situación que sufrían en Cazalla de la Sierra y otras localidades de la Sierra Morena sevillana, desde principios del año 2025, con **cortes de red móvil de telefonía y fibra** de más de 12 horas prácticamente todas las semanas.

Por la información recabada de prensa, supimos que el Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra insistía en que resultaba imprescindible **garantizar un servicio de telecomunicaciones estable y de calidad para el desarrollo económico, social y sanitario de la zona.**

Teniendo en cuenta la importancia de las telecomunicaciones como motor de desarrollo frente al fenómeno de la despoblación en la comarca, y a fin de atender el derecho a acceder y usar las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía, solicitamos la colaboración de Telefónica-Movistar -a quien corresponde la prestación del servicio universal de telecomunicaciones-.

En concreto preguntamos por los posibles avances que se hubieran producido en el estudio sobre una ruta de transporte alternativa, para dotar de mayor seguridad y estabilidad del servicio en la zona, del que nos habían informado en antecedentes de quejas similares años atrás por la misma situación de deficiencias en el servicio.

Telefónica nos respondía que había priorizado estas incidencias y que, más allá de la resolución inmediata, estaban trabajando no solo en reforzar la red de la zona con vistas a que sea una red más segura y resiliente ante posibles contingencias y factores externos, sino también para dotar a estos núcleos de población de una segunda red alternativa, de manera que no se vean privados de sus servicios de comunicaciones en cualquier circunstancia.

## 2.2.6.2.1.5. Servicios de transporte

En este apartado queremos destacar la actuación desarrollada en relación con la **falta de aplicación del descuento de la "Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco"** (en adelante, TAJ65) por parte de determinadas empresas, cuando la compra del billete de transporte se realiza a través de internet (***queja 24/10229***).

Recibimos la queja de una asociación de consumidores de Andalucía denunciando esta situación y explicando las actuaciones desarrolladas para reclamar la actuación de la administración a fin de garantizar el efectivo derecho a los beneficiarios de la TAJ65 en la aplicación de la bonificación del título de transporte adquirido on line.

Tras diversas gestiones, pudimos conocer a través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía que solo estaban obligadas a habilitar la venta telemática bonificada las empresas que cuenten con plataformas de venta on line o telefónica, y siempre mediante un procedimiento consensuado, que garantice la correcta identificación de la persona titular y la validación del descuento.

En relación con este procedimiento, la Agencia venía desarrollando actuaciones ante las empresas conveniadas, habiéndoles comunicado los requisitos técnicos y operativos necesarios para la identificación de titulares de la TAJ65 en sus plataformas de venta on line. Asimismo, la Agencia ofreció asistencia técnica y colaboración directa con el fin de garantizar la implantación segura y homogénea de esta funcionalidad.

A la fecha de su respuesta en diciembre de 2025, de las empresas denunciadas, solo una empresa conveniada había implementado en su página web la posibilidad de venta on line y mantenía operativa la venta telemática con descuento TAJ65. Las tres restantes habían manifestado su intención de implementar el sistema en el primer trimestre de 2026.

Asimismo se nos indicaba que la Comisión de Seguimiento del Convenio entre la Agencia y las empresas de transporte bonificado se comprometía a **supervisar el grado de cumplimiento de las empresas adheridas** y proponer medidas correctoras o de impulso cuando fuera necesario.

La misma asociación nos trasladaba la importancia de que la administración llevase a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, en la redacción dada por Decreto Ley 8/2022, de 28 de septiembre (***queja 24/10220***).

*Por un lado, en cuanto a la limitación de precios de los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor.*

*El artículo 18.ter, apartado 5, de dicha ley establece que, para evitar precios abusivos en situaciones de alta demanda, la administración competente en materia de transporte podrá fijar una tarifa máxima en la prestación de tales servicios.*

*La norma requiere del desarrollo de parámetros para la fijación de esta tarifa máxima conforme a los principios de proporcionalidad y necesidad, en un proceso de elaboración de reglamento que requiere de audiencia de las organizaciones representativas del sector y de los consumidores y usuarios.*
Por otro lado, la asociación también demandaba la urgente y necesaria elaboración de la **carta de derechos y obligaciones de usuarios del transporte público de viajeros** prevista en la Disposición Adicional séptima de la Ley 2/2003, con el fin de poder proteger a los consumidores y usuarios frente a posibles prácticas comerciales abusivas.

La tramitación de la queja nos permitió conocer, a través de la Dirección General de Movilidad y Transportes, que el proyecto de Decreto por el que se desarrolla la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, se encontraba en trámite de audiencia e información pública. También que se notificó a la asociación promotora de queja el inicio del trámite de audiencia a fin de que pudiera realizar las alegaciones que estimase oportunas al proyecto normativo.

Lamentablemente, casi un año después, el estado de tramitación del proyecto normativo no parece haber avanzado de acuerdo con la información que consta en la página web de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda sobre Normativa en elaboración.

En materia de servicios de transporte, por último, nos parece de interés mencionar la investigación realizada a raíz de una queja ciudadana porque el **Metro de Sevilla no permite el acceso con animales de compañía** a sus instalaciones (***queja 25/6397***).

La queja destacaba la discriminación de trato que se produce en el servicio de metro de Sevilla, frente al de las otras provincias andaluzas que sí permitirían el acceso con animales.

Una vez constatado el dato de la diferente regulación establecida en las diferentes localidades con servicio de metro, requerimos a la administración que nos indicase las medidas que podría adoptar para homogeneizar los criterios en la reglamentación de todos los servicios de metro de Andalucía.

La Agencia de Obra Pública de Andalucía detalló que la Línea 1 del Metro de Sevilla no incumplía ninguna normativa en relación a la protección, derechos y bienestar de animales de compañía en el interior de sus trenes y estaciones, ya que la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, se muestra favorable a permitir la entrada de animales de compañía en los medios de transporte, pero no obliga expresamente a ello, supeditándolo a la normativa específica de cada operador.

En todo caso concluía que, tal y como se aplica en Metro de Granada, en el Trambahía, o en el Metro de Málaga, la intención sería avanzar, gradualmente y atendiendo a todos los requisitos y condicionantes técnicos de la explotación, para que se alcancen los máximos umbrales en las orientaciones de la nueva normativa de protección de animales en todos y cada uno de los sistemas de transporte ferroviarios, incluida la Línea 1 del Metro de Sevilla.

Con este compromiso, y entendiendo que se trata de un proceso gradual y no exento de complejidad, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

## 2.2.6.2.2. OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON CONSUMO

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de **supervisión de la administración de consumo**, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

En muchas ocasiones nuestra actuación se limita a informar de la normativa de aplicación a las personas que acudieron frustradas a esta Institución, por considerar que no se atendió adecuadamente su reclamación tras recibir la comunicación de archivo de la misma, bien porque la empresa reclamada no aceptó la mediación propuesta o bien porque no atendió el requerimiento administrativo.

Nuestra labor en estos casos consiste en hacer ver la realidad de las **limitaciones del sistema de consumo para la resolución de controversias** entre consumidores y empresas, confirmándoles que la OMIC o el Servicio de Consumo al que acudieron había realizado las actuaciones que se encuentran en su ámbito de competencias, ya que excedería de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

Asimismo se explica que, si la empresa reclamada rechaza expresamente la posibilidad de acudir al arbitraje como vía alternativa para resolución del conflicto, solo queda acudir a la jurisdicción ordinaria.

Todo ello con independencia de que, si en la reclamación se denuncian hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, una vez realizadas las actuaciones que sean necesarias para la comprobación de los hechos denunciados, la administración puede acordar, en el caso que proceda, la iniciación del oportuno procedimiento sancionador.

Sí tramitamos ante la administración correspondiente las quejas en las que se denuncia **la falta de información sobre los trámites realizados o de notificación de la decisión adoptada tras la respuesta de la empresa, o bien dilaciones en la gestión de la reclamación.**

Podemos destacar el caso de la OMIC de Sevilla, puesto que ya había sido objeto de nuestra intervención con anterioridad.

La queja *25/3274* puso de manifiesto la falta de tramitación, más de seis meses después, de dos reclamaciones presentadas en verano de 2024.

En relación con este retraso considerable en la tramitación de los expedientes de reclamación, la OMIC nos indicaba que se debía al "gran volumen de trabajo que se afronta con un número de personal escaso desde hace muchos años".

Por ello, señalamos al Ayuntamiento de Sevilla que este asunto parecía que no estaba solucionado pese a nuestras actuaciones anteriores (queja 21/3886 y otras), que parecían haber obtenido en diciembre de 2022 un compromiso por la dotación adecuada de la OMIC para la carga de trabajo existente. Sin embargo, años después, el problema del retraso en la tramitación de reclamaciones seguía siendo la falta de adecuación del personal de la OMIC.

Insistimos al Ayuntamiento de Sevilla para conocer los datos sobre la adecuación de recursos humanos y materiales del servicio que presta la OMIC, así como las actuaciones que, en su caso, tuviera previsto llevar a cabo para la solución del asunto en cuestión.

Su respuesta fue que tenía voluntad de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos, conscientes de la importancia que la OMIC tiene para la ciudadanía en la protección de sus derechos como consumidores, y que con este objetivo se habían adoptado medidas para reforzar progresivamente la dotación de personal, atendiendo a las disponibilidades presupuestarias y al marco legal vigente.

En relación con la posibilidad de acudir al **arbitraje de consumo como medio de resolución de controversias entre consumidores y empresas,** hemos de mencionar que en 2025 se cumplía un año de la entrada en vigor del *Real Decreto 713/2024, de 23 de julio,* por el que se aprueba el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La tramitación de quejas relacionadas con el sistema de arbitraje de consumo nos ha permitido conocer ciertas incidencias de esta nueva regulación en la gestión de solicitudes de arbitraje de la ciudadanía.

En este sentido, hemos recibido algunas quejas relativas al **funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía,** por falta de respuesta a las solicitudes que le habían sido dirigidas.

Así ocurría en las quejas 25/0039 y 25/0207, que pusieron de manifiesto el excesivo plazo transcurrido desde la presentación de solicitud de arbitraje hasta la citación para audiencia y dictado del correspondiente laudo. En ambos casos la audiencia tenía lugar once meses después.

Con relación a esta situación la Dirección General de Consumo nos explicaba, en marzo de 2025, que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía estaba finalizando la grabación de las solicitudes de arbitraje recibidas en 2024 y que los expedientes que estaban siendo citados a audiencia arbitral correspondían a solicitudes presentadas en julio de 2024. Admitiendo que la demora era excesiva y superaba con creces el plazo máximo de tres meses, valoraban que la tendencia en esos momentos era positiva y facilitaban datos de las medidas que se estaban adoptando para reducir los tiempos de espera.

También la *queja 25/9587* se refería a la falta de resolución de un recurso de reposición por inadmisión de la solicitud de arbitraje presentado a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en enero de 2024. Dicha resolución fue finalmente dictada en noviembre de 2025, admitiendo la Dirección General de Consumo que resultaba evidente el retraso tanto en la resolución del recurso como en su notificación y reiterando su compromiso para que situaciones similares no vuelvan a producirse.

Hubo otras quejas por dilaciones en la tramitación de solicitudes que dicha Junta Arbitral debía dirigir a una Junta Arbitral de Consumo diferente en función de su competencia territorial, ya que con la nueva regulación corresponde a la Junta Arbitral de Consumo en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio la persona consumidora.

Sobre esta última cuestión establece el artículo 33 del Real Decreto 713/2024 que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbi-

traje conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud.

Pese a esta previsión, en la *queja 25/10614* se denunciaba una **demora excesiva** en el traslado de la solicitud desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía a la Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz, ya que habían transcurrido más de cuatro meses en este trámite.

Nos informaba la Dirección General de Consumo sobre las causas de esta situación, señalando en primer lugar que había incidido directamente en los tiempos de gestión administrativa la falta de personal disponible durante el período afectado.

Asimismo, que la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo había exigido la adaptación de procedimientos internos y de las aplicaciones informáticas de gestión, generando inevitablemente una demora temporal en la tramitación de los expedientes.

Finalmente la Dirección General de Consumo comunicaba que había adoptado diversas medidas organizativas, de cuyo resultado se comprobaba que se estaban **regularizando los plazos y mejorando la eficiencia** en la gestión de los traslados entre la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y las Juntas Provinciales y Municipales.

También las dilaciones en la tramitación de solicitudes de arbitraje afectaron a la Junta Arbitral de Consumo de Sevilla, en este caso por sobrecarga de trabajo y escasos recursos de personal. Esta situación parece haber quedado solventada según resulta de la información recabada en la gestión de la *queja 25/3799*, pues a principios de junio se nos indicaba que se había reiniciado la actividad de la Junta Arbitral de Consumo.

En este apartado dedicado a la supervisión de las administraciones de consumo, queremos mencionar las quejas recibidas por **falta de actuación administrativa ante denuncias** de consumidores por actuaciones de empresas que podrían tener la consideración de infracción.

Esta situación ha sido objeto de varias quejas por parte de una asociación de consumidores, en relación con la actuación del Servicio de Consumo en Cádiz, poniendo de manifiesto que no se perseguía y sancionaba la infracción denunciada e, incluso, que las dilaciones administrativas podrían haber ocasionado la prescripción de la infracción o la caducidad del procedimiento ya iniciado.

La tramitación de estas quejas nos ha permitido conocer, a través de la Delegación Territorial de Salud y Consumo en Cádiz, que en la actualidad cuentan con unos mejores tiempos de resolución de los expedientes, tras haberse reorganizado el Servicio de Consumo.

Asimismo, que el plazo de prescripción de infracciones leves y graves que tienen en cuenta para su persecución es el de cuatro años establecido en el art. 87.1 de Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Igualmente, que resulta de aplicación lo dispuesto en el art. 52.6 de Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de modo que podrá iniciarse un procedimiento sancionador en tanto no haya prescrito la infracción, con independencia del momento en que

hubieran finalizado las diligencias preliminares dirigidas al esclarecimiento de los hechos o la caducidad de un procedimiento previo sobre los mismos hechos.

Sobre este particular hemos considerado oportuno indicar a la citada Delegación Territorial que valoramos que **una actividad punitiva excesivamente dilatada en el tiempo** puede llevar a las personas afectadas por la infracción a una sensación de desprotección, así como a una posible menor incidencia sobre las conductas infractoras de las personas responsables.

Por último, en este capítulo destacamos la investigación de oficio iniciada a través de la *queja 25/13327,* con intención de promover actuaciones que permitan **mejorar la respuesta del procedimiento sancionador de consumo a favor de las personas perjudicadas por la infracción.**
Como exponíamos al inicio, muchas personas acuden a esta Institución con frustración y sensación de indefensión al comprobar que el sistema de protección regulado en el ámbito del consumo no les ofrece las respuestas que esperaban.
En caso de que la reclamación lleve aparejada una posible infracción de la normativa de consumo, no se informa a la persona afectada si finalmente se acuerda el inicio de un procedimiento sancionador, ni se le permite ser parte interesada en el mismo, ni se le informará de su resultado que, en todo caso, supondrá la imposición al infractor de una sanción, que pasará a engrosar las arcas públicas, pero **no incorpora una medida para la reposición de la situación alterada o la reparación e indemnización de los daños y perjuicios.**

Ya en 2023 nos interesamos ante la Dirección General de Consumo por esta última posibilidad, prevista legalmente, la cual consideró que, para poder aplicarla, resultaría necesario fijar previamente el procedimiento y los requisitos para que contase con plenas garantías para ambas partes.

Asimismo se refería a otra vía de restitución hacia la persona afectada, al establecer la normativa de procedimiento sancionador de consumo la posibilidad de aplicar como **atenuante de la sanción** el «haber corregido diligentemente las irregularidades en las que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, como la compensación, satisfacción o reparación efectiva de los daños y perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito».

No obstante no podían facilitarnos datos al respecto porque el aplicativo informático de tramitación no ofrecía información concreta sobre los procedimientos en los que se habría aplicado esta previsión, quedando restaurado el derecho de la persona consumidora.

Transcurrido un tiempo prudencial, hemos consultado al citado órgano directivo acerca de los **avances normativos y procedimentales** producidos y, en concreto, sobre iniciativas de desarrollo reglamentario que se hayan podido producir y sobre los datos que consten en los procedimientos sancionadores tramitados que hayan podido mejorar la situación de las personas perjudicadas por la infracción.

Como corolario de la posible adopción de estas medidas, de nuevo hemos apuntado que la persona que denuncia no puede quedar ajena a la decisión administrativa que se adopte en el procedimiento sancionador, cuando puede resultar beneficiada por la misma, ya sea por incluir una indemnización por daños y perjuicios o por afectar a su esfera jurídica una posible orden de reposición de la situación alterada.

En estos casos entendemos más que justificada su participación como "interesado" durante la tramitación del procedimiento, de ahí que consideremos oportuno seguir insistiendo que, tanto la Dirección General de Consumo como los Servicios de Consumo, deberían **valorar la posible condición de interesado del denunciante** cuando la sanción que acuerden pueda producir un beneficio/perjuicio en su esfera jurídica, según ha definido la jurisprudencia relativa al "denunciante cualificado".

Finalmente, hemos dado traslado de esta iniciativa a las asociaciones de consumidores más representativas de Andalucía para requerirles la aportación de cuanta información permita ampliar el alcance de nuestra intervención.

## 2.2.6.3. Actuaciones de oficio.

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2025, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 25/13327** dirigida a la Dirección General de Consumo (Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias), para promover actuaciones que permitan mejorar la respuesta del procedimiento sancionador de consumo a favor de las personas perjudicadas por la infracción.
- **Queja 25/10316** solicitando la colaboración de Telefónica-Movistar, para conocer los posibles avances en el estudio de soluciones que permitan dotar de un servicio de telefonía e internet adecuado en la Sierra.

# 2.2.7. SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE

## 2.2.7.1. Introducción

En estos últimos años venimos abordando el Informe Anual en esta materia de sostenibilidad y medio ambiente, desde la premisa de que, dentro del concepto global de medio ambiente, una de las principales preocupaciones de la ciudadanía que acude a esta Institución es, sin duda, el **derecho a un medio ambiente adecuado libre de ruidos** o, al menos, con un nivel acústico compatible con el derecho al descanso.

Y en este contexto, el año 2025 del que damos cuenta en el presente Informe Anual, no sólo no es una excepción, sino que confirma la consolidación de esta materia como una de las principales fuentes de preocupación de la ciudadanía, y no sólo de aquellos que tienen sus domicilios en entornos urbanos o en lugares en los que puede pensarse que el precio del progreso incluye la carga de soportar ciertos ruidos, sino también de personas que residen en entornos rurales, en los que en muchas ocasiones suelen implantarse actividades potencialmente contaminantes en el plano acústico.

Por otra parte, seguimos también recibiendo quejas en otros ámbitos de la sostenibilidad y el medio ambiente, como es el caso de las denuncias por **contaminación por olores o contaminación odorífera,** que son frecuentes en referencias a determinadas actividades empresariales o industriales, especialmente cuando las mismas desarrollan su actividad en entornos urbanos o en zonas próximas a espacios habitados.

También son notorias las quejas por las molestias derivadas de los **humos y olores** procedentes de establecimientos de hostelería o comerciales o incluso de instalaciones domésticas que impactan en viviendas cercanas, generalmente por una mala colocación de las chimeneas o de los sistemas de depuración y extracción.

Otro aspecto que suscita con frecuencia la presentación de quejas es la consideración de que existen **problemas de salubridad o higiene** en espacios públicos, ya sea por falta de limpieza de los mismos o por estar sujetos a un uso inapropiado que propicia situaciones de insalubridad. Estas mismas denuncias se trasladan a ámbitos privados, normalmente por problemas derivados de la tenencia de animales domésticos.

La presencia de **residuos** en determinadas zonas rústicas o urbanas o la existencia de **vertederos incontrolados** son igualmente el motivo de un número significativo de actuaciones por parte de esta institución, que ponen de relieve deficiencias en el control de estas situaciones por parte de las administraciones responsables.

Singular mención merece este año 2025 en este apartado de sostenibilidad y medio ambiente, la incoación de dos **quejas de oficio en materia de residuos**: una de ellas ***25/5334*** relacionada con el denominado **impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos**, creado por el artículo 84 de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, con el que se pretende fomentar la prevención, la preparación para la reutilización y el reciclado de los residuos, con la fracción orgánica como fracción preferente y la educación ambiental, al objeto de desincentivar el depósito de residuos en vertedero, la incineración y su coincineración.

La otra ***queja de oficio 25/13328*** guarda relación con la obligación de los municipios andaluces de elaborar y aprobar los denominados **Planes Locales de Economía Circular**, en la que hemos

dirigido una ***Resolución de posicionamiento*** a todas las Diputaciones Provinciales de Andalucía, a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y a los ayuntamientos andaluces de más de 20.000 habitantes. Ambas se comentan en los siguientes apartados con mayor detalle.

Otro aspecto que hemos considerado necesario reseñar en el presente Informe esta relacionado con la creciente oposición que se está suscitando en muchas localidades andaluzas ante la **implantación en su término municipal de instalaciones relacionadas con la transición energética,** aunque la particularidad es que este año no sólo recibimos quejas procedentes de personas o colectivos disconformes con el lugar elegido para la ubicación de una instalación solar o fotovoltaica, sino que también recibimos quejas relacionadas con proyectos para la construcción de **instalaciones de biogás o biometano**, que provocan el rechazo de algunas personas por considerar que se trata de industrias contaminantes, por sus posibles vertidos a acuíferos, por los olores que generan cuando utilizan restos orgánicos de animales y por considerar que promueven las explotaciones ganaderas intensivas.

Ofrecemos a continuación un resumen de las quejas más ilustrativas del año 2025 en diferentes materias.

## 2.2.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 2.2.7.2.1. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Durante 2025 hemos tramitado más de 150 expedientes de queja por cuestiones relativas a **contaminación acústica y ruidos,** en cuanto suponen, a juicio de la ciudadanía, la vulneración de su derecho al descanso, con diversidad de focos emisores que hemos considerado que, de una u otra forma, debían ser evaluados o tomados en consideración por los poderes públicos, singularmente los municipios, dado que suelen ser competencia de éstos la mayoría de casos que conocemos como queja.

De todos estos focos, un año más representan un porcentaje muy elevado de nuestras actuaciones las quejas por **ruidos procedentes, directa o indirectamente, de establecimientos de hostelería y ocio**, ya hablemos desde su interior transmitidos a colindantes, ya hablemos de los clientes de los veladores en el exterior, ya por ambos focos, aderezados en muchas ocasiones por la disposición de música, la celebración de conciertos de pequeño formato, la utilización de televisores o la tenencia de instalaciones ruidosas.

Es cierto que el importante número de actuaciones que hemos realizado en esta materia, más que consolidado en los últimos años, viene apoyado en un dato que hemos reflejado en informes anuales anteriores: la mayor concienciación social, por un lado, en que **el ruido no es una mera molestia sino una agresión a los derechos**, y por otro lado, en que deben plantearse las quejas y las reclamaciones que procedan para, precisamente, hacer valer esos derechos.

Sin embargo, esa mayor concienciación social ha venido pugnando en todos estos años no sólo con la consideración como mera molestia del ruido que tenían los poderes públicos, sino también con el régimen legal de implantación de muchas actividades a través de Declaraciones Responsables que requieren de un control posterior, que en muchas ocasiones o no se hace, o se hace después de mucho tiempo, lo que en la práctica equivale a **tolerar una actividad confiando en la buena fe del promotor** y en que cumplirá la normativa técnica, incluida la de protección contra el ruido.

En todo caso, aunque muy poco a poco, vamos notando un cambio en las administraciones públicas, personificadas en autoridades y funcionarios, que parece van asumiendo la conveniencia y necesidad de un desarrollo sostenible, en especial en una época en la que el turismo se configura como uno de los motores de la economía y que, en consecuencia, contribuye a un mayor número de establecimientos hosteleros, y de ahí que se atisbe que esa concienciación, salvo algunos casos, también llegue a la propia Administración Pública.

Bien es cierto que en algunos casos sigue siendo complejo encontrar un **equilibrio adecuado entre el derecho al descanso y el derecho al ocio o el derecho a la actividad empresarial,** especialmente si, como sigue ocurriendo, la mayoría de municipios andaluces carece de medios suficientes para ejercitar esta competencia, pero al menos se va generalizando el conocimiento de vías alternativas para las inspecciones acústicas, como la asistencia técnica de Diputaciones Provinciales o la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía.

## 2.2.7.2.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable.

Distinguimos en primer lugar aquellas quejas con **focos acústicos sujetos a algún régimen previo de implantación**, como la *queja 25/0396*, que fue tramitada a instancia de un vecino de la ciudad de Cádiz, que se quejaba del **elevado ruido que generaba un establecimiento de hostelería con música** en el que presuntamente se estarían celebrando actuaciones musicales en directo, que había denunciado en el Ayuntamiento sin que adoptara medida disciplinaria alguna y, sobre todo, sin que le facilitaran los registros del controlador-limitador de sonido de que debía disponer el local.

El reclamante nos aportaba un documento del propio Ayuntamiento en el que se advertía que el establecimiento tenía prohibida *"cualquier actuación en directo o karaoke"*, que parece que incumplía, aunque sobre todo pretendía obtener esos registros solicitados.

En un primer informe el Ayuntamiento de Cádiz nos trasladó que tras recibir nuestra queja, se había pedido al titular del establecimiento que aportara tres documentos (certificado de registro sonográfico y almacenamiento de niveles sonoros durante los últimos 12 meses; certificado de homologación del limitador; y contrato de mantenimiento del limitador por empresa autorizada). Ante este requerimiento, el titular del establecimiento había solicitado ampliación del plazo concedido para presentar dichos documentos, a lo que accedió el Ayuntamiento.

En el segundo informe el Ayuntamiento de Cádiz nos comunicó que, tras ser atendido su requerimiento al titular de la actividad, se había facilitado al promotor de la queja la documentación pretendida, junto con un documento de análisis por técnico municipal en el que se informaba, a modo de conclusión, que el funcionamiento del limitador-controlador podía considerarse "correcto". En todo caso, ya en poder del reclamante esa documentación, podría evaluarla personalmente para decidir, en su caso, nuevas reclamaciones o dar por buenos los datos registrados, por lo que dimos por terminada nuestra intervención.

**Un gimnasio bajo la vivienda del reclamante** era el foco acústico de la queja 25/1478, en la ciudad de Jaén. La primera denuncia había sido telefónica en la policía local, que tras una visita de inspección emitió informe advirtiendo la escucha de *"golpes secos de tipo metálico que se producen de manera intermitente pero que son perfectamente audibles (no pudiendo determinar si se hallan o no dentro del umbral permitido por la normativa), pudiendo corresponderse dichos sonidos con la*

*utilización de máquinas de musculación, pesas o discos metálicos".*

En el informe de la policía local se advertía que entre los documentos presentados estaba la Declaración Responsable pero no el certificado de ensayo acústico, por lo que el afectado esperaba alguna actuación municipal al respecto, que al no llegar motivó que presentara una instancia, a la que no se dio ninguna respuesta, persistiendo los ruidos y motivando que se presentara denuncia por inactividad municipal ante la Delegación Territorial de Sostenibilidad y Medio Ambiente de Jaén, solicitando la actuación subsidiaria, pero tampoco había recibido respuesta.

Admitimos a trámite la queja y dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Jaén, petición que fue reiterada en varias ocasiones y que finalmente no fue atendida, aunque tiempo después de la admisión a trámite el promotor de la queja nos informó de que se había llevado a cabo ensayo acústico por la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica de la Junta de Andalucía, con resultado desfavorable.

El mismo promotor nos comunicó que el gimnasio había cerrado, con lo que entendimos que la problemática había cesado, y aunque el Ayuntamiento de Jaén no había atendido nuestra petición de informe, consideramos que nuestra reiteración del mismo provocó la intervención municipal que, a su vez, propició el cierre de la actividad ante el incumplimiento de la normativa de protección contra el ruido constatado con el ensayo acústico.

Similar foco acústico al de la anterior queja es el de la ***queja 25/2062,*** también un gimnasio pero en esta ocasión especializado en *crossfit*, en la localidad malagueña de Mijas, en el local de una comunidad de propietarios que había denunciado la **ausencia de insonorización** por varias vías en el Ayuntamiento, que excusaba cualquier intervención en la previa presentación de una Declaración Responsable, si bien los vecinos advertían que ésta era para gimnasio y no para una actividad potencialmente más ruidosa como el *crossfit*.

Tras la intervención de esta Institución a instancia de la comunidad de propietarios del bloque afectado, el Ayuntamiento de Mijas dictó Decreto en el que se declaraba la ineficacia de la Declaración Responsable presentada al no amparar la actividad de *crossfit* según se acreditaba en los informes técnicos emitidos al efecto y, por lo tanto, carecer de la preceptiva licencia de apertura.

Dimos traslado de esta información al promotor de la queja, al que pedimos que nos confirmase si se había dado cumplimiento a la orden de cese de la actividad y, por tanto, si el gimnasio había cerrado o, si por el contrario, seguía todo igual y no había cerrado, pero no tuvimos ninguna respuesta, por lo que entendimos que la problemática había cesado y con ello dimos por concluidas nuestras actuaciones en este asunto.

Comentamos ahora un foco acústico muy habitual: el de la *queja 25/3127.*. En este caso hablamos de un establecimiento de hostelería especial con música en la localidad gaditana de Bornos, situado bajo la vivienda de la persona denunciante, que aseguraba que la actividad se había **puesto en funcionamiento sin completar el trámite de calificación ambiental y, por tanto, careciendo de la licencia de apertura.**

En su informe de respuesta el Ayuntamiento de Bornos confirmó el extremo denunciado y la ausencia de calificación ambiental, motivo por el cual había dictado orden de suspensión de la actividad. Tras recibir dicho informe, pedimos a la persona promotora de la queja que nos confirmara el cese de la actividad, pero no tuvimos respuesta, por lo que entendimos que la problemática había cesado y que o bien el establecimiento había suspendido su actividad o

bien que se había legalizado culminando la tramitación ambiental preceptiva, con lo que dimos por terminada nuestra intervención.

Un establecimiento hostelero fue también el foco acústico de la queja 25/3387, en la localidad sevillana de Arahal. En esta ocasión, el denunciante vivía frente al establecimiento objeto de queja y de éste denunciaba **ruidos procedentes de los clientes en los veladores en la calle**, así como la disposición de dos barras en la fachada exterior.

En un primer informe el Ayuntamiento de Arahal nos envió la Resolución de calificación ambiental y una copia de concesión de licencia del establecimiento objeto de queja, pero nada se nos informaba sobre los veladores, que eran el foco ruidoso que motivaba la queja.

En un segundo informe se nos trasladó que el establecimiento disponía de autorización para veladores y que se había llevado a cabo ensayo acústico por empresa contratada por el Ayuntamiento -aunque el informe de resultados todavía entonces no se había emitido- y que se habían levantado dos actas de denuncia por la policía local por incumplimiento de horario, las cuales habían dado lugar a la incoación de expedientes disciplinarios que estaban en ese momento en fase de instrucción.

Y, finalmente, en un tercer informe se daba cuenta de los resultados de la medición acústica, que eran aptos para la actividad desarrollada, no procediendo en tal caso la adopción de medidas correctoras en lo que afectaba al interior del local. No obstante en los veladores se habían obtenido también resultados favorables pero con una serie de condicionantes en la medición, por lo que desde el Ayuntamiento se había exigido la adopción de una serie de **medidas correctoras,** por lo que entendimos que no procedían más actuaciones por nuestra parte en la consideración de que por el Ayuntamiento se estaba tramitando expediente administrativo disciplinario para el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica.

Un establecimiento en la ciudad de Sevilla que albergaba espectáculos flamencos era el foco acústico denunciado en la queja 25/5174, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual. El promotor de la queja, colindante al establecimiento, denunciaba que en su interior se celebraban **espectáculos flamencos sin la debida insonorización del local y sin una licencia válida para este tipo de eventos.** Asimismo, denunciaba la tolerancia del Ayuntamiento de Sevilla ante el incumplimiento de hasta dos resoluciones de la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente ordenando la clausura del establecimiento en cuestión, la primera por carecer de licencia y la segunda por no haber procedido a la legalización.

Parecido foco acústico es el de la queja 25/3605, también en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual y en el que hasta el momento hemos recabado cuatro informes del Ayuntamiento de Punta Umbría, localidad en que radica el establecimiento, en este caso de hostelería con música, siendo el alto volumen de ésta lo que se denunciaba por la comunidad de propietarios afectada, unido a la **deficiente insonorización del interior del local,** tanto en paredes como en techo. Se habían denunciado estas circunstancias en el Ayuntamiento en varias ocasiones, al que también se había solicitado que no ampliara el horario de apertura, sin haberse practicado ninguna actuación disciplinaria.

Pese a que el expediente, como se ha dicho, aún se encuentra en tramitación, en puridad la problemática puede considerarse resuelta porque en el cuarto y último informe recabado el Ayuntamiento nos ha trasladado el resultado desfavorable de un ensayo acústico practicado en su momento, lo que ha conllevado el inicio de expediente sancionador con la prohibición de reproducción de música y el precinto del equipo de reproducción audiovisual.

De este último informe hemos dado traslado a la comunidad de propietarios promotora de

la queja, requiriéndole confirmación del cumplimiento de la orden municipal, pero no hemos tenido respuesta, si bien aún estamos en plazo.

Una **instalación deportiva multiusos con pista de pádel** motivó la queja 25/10019, en la ciudad de Almería, en la que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido el informe interesado al Ayuntamiento. El promotor de la queja, que reside en el entorno más cercano de esta instalación deportiva, denunciaba la inactividad municipal ante sus quejas por ruidos y *"específicamente el uso continuado de las pistas de pádel y multiusos, los gritos de usuarios y monitores, y el volumen excesivo de los altavoces, son constantes e insoportables, impidiéndome hacer uso normal de mi vivienda y afectando seriamente mi salud, bienestar y descanso"*.

Al parecer, tiempo atrás se habían realizado unas mediciones acústicas pero el afectado denunciaba que la metodología tenida en cuenta era la más beneficiosa para la instalación y que tampoco le habían facilitado el informe de resultados. En todo caso, es una queja aún en tramitación en la que estamos a la espera del informe del Ayuntamiento de Almería, que hemos requerido hasta en tres ocasiones, sin respuesta a fecha de cierre de este Informe Anual.

Destacables son también en esta materia tres expedientes que aún se encuentran en tramitación. El primero de ellos, queja 25/10099, tiene como foco acústico un **establecimiento de lavado de vehículos con agua a presión,** a pocos metros de la vivienda del reclamante, en una localidad de la provincia de Granada cuyo nombre omitimos por la posibilidad de identificación de las partes implicadas en el conflicto y, en especial, del promotor de la queja.

En este expediente figuran emitidos ya dos informes por el Ayuntamiento: uno primero en el que se nos daba cuenta de que se ha solicitado asistencia técnica a la Diputación Provincial de Granada para atender este asunto; uno segundo en el que se nos daba cuenta de que el establecimiento de lavado de vehículos cuenta con licencia y calificación ambiental concedida en el año 2001. En el momento de cierre de este Informe Anual, estamos a la espera de que nos informen del resultado de la asistencia técnica que lleve a cabo la Diputación Provincial de Granada.

La segunda de las quejas a las que nos referimos es la 25/12401, en término municipal de Carmona, Sevilla. En este expediente conocemos de la queja de un vecino de Carmona, cuyo domicilio radica en zona rural, por la i**nactividad municipal ante sus denuncias por elevados niveles de ruidos de celebraciones y eventos, presuntamente sin licencia,** con equipos de música de gran potencia, en un cortijo ubicado a cierta distancia pero sin barrera de contención acústica por el tipo de suelo donde se ubica. Esta queja se ha recibido al final del ejercicio 2025, por lo que el informe del Ayuntamiento de Carmona aún no se ha emitido a fecha de cierre de este Informe Anual.

Y en tercer lugar nos referimos a la queja 25/12883, que al igual que la anterior también se ha recibido al final del año 2025 y en la que por tanto aún no se ha recabado el informe del Ayuntamiento competente, cuyo nombre omitimos por el mismo motivo que en la queja 25/10099. El promotor de la queja 25/12883 denunciaba la problemática de tipo ambiental que sufría en el entorno de su vivienda, en una localidad de la provincia de Huelva, con motivo de una actividad de despiece de aves que se había implantado hacía años y que había sido ampliada, **aumentando considerablemente el impacto acústico de la actividad,** motivo por el cual se había interesado ante el Ayuntamiento correspondiente por la autorización concedida, reconociendo aquel que no había ninguna ni para la ampliación ni para la actividad originaria.

Ante esta circunstancia, el Ayuntamiento había pedido al reclamante un tiempo prudencial en el que gestionar la situación con el titular de la actividad, pero ya había sido ampliamente

superado -siete meses- sin que se adoptara ninguna medida, mientras se seguía percibiendo el ruido. En esta tesitura, el afectado acudió en queja a esta Institución, en donde ha sido admitida a trámite y en el momento de cierre de este Informe Anual, aún no se ha recibido la respuesta municipal.

También queremos hacer mención a la queja 25/3463, siendo el foco ruidoso objeto de la misma una industria de marroquinería en la localidad gaditana de Ubrique. El promotor de esta queja denunciaba la **tolerancia del Ayuntamiento** de esta localidad para con esta actividad, desarrollada desde hacía varios años en un inmueble de varias plantas, en el entorno más próximo a la vivienda del afectado, pese a que la policía local había constatado la presencia de maquinaria ruidosa y el desarrollo de la actividad con un considerable número de operarios, así como la total inexistencia de licencia y de tramitación ambiental.

Hasta el momento han sido tres los informes emitidos por el Ayuntamiento de Ubrique en esta queja, que aún se encuentra en tramitación al cierre de este Informe Anual. La realidad, y así se lo hemos hecho saber al propio Ayuntamiento, es que el taller objeto de queja, pese a que sigue en total funcionamiento con la tolerancia municipal, **no dispone del trámite de calificación ambiental, y se sigue permitiendo su funcionamiento incluso ante la existencia de múltiples denuncias por ruido.** Se nos ha informado de la existencia de un procedimiento sancionador, cuyo impulso no puede calificarse precisamente de ejemplar. Y se incluía en la información dada por el Ayuntamiento la realización de un ensayo acústico, cuyos resultados únicamente pueden analizarse con la premisa previa de que se trata de una actividad no autorizada.

Como se ha dicho, esta queja aún se encuentra en tramitación en esta Institución, en la espera de recibir un cuarto informe.

Finalmente no podemos dejar de citar en este apartado la queja incoada de oficio con el *número 25/11576*, al conocer a través de un medio de comunicación que el Ayuntamiento de Sevilla, debido a la falta de personal, **no estaría tramitando las denuncias formuladas por incumplimientos en materia de veladores.**

## 2.2.7.2.1.2. Otros focos de contaminación acústica

Referimos a continuación otros focos acústicos que, no siendo actividades regladas o sujetas a declaración previa, nos han llegado como quejas durante el año 2025.

Tramitamos la *queja 25/5042* a instancia de un vecino de Málaga cuyo domicilio se encontraba en el entorno más cercano de un inmueble municipal en cuya azotea se habían instalado unos aparatos de aire acondicionado que generaban elevados niveles de ruido. Estos aparatos habían sido objeto, tiempo atrás, de un ensayo acústico en el que se habían obtenido resultados desfavorables y se había instado a adoptar medidas correctoras, las cuales, denunciaba el afectado, no habrían llegado a ejecutarse.

Tras admitir a trámite la queja, el Ayuntamiento de Málaga nos informó que la problemática de ruidos de estos aparatos se enmarcaba en otra mayor, el estado de la cubierta del inmueble municipal donde se encontraban los mismos y que daba lugar a filtraciones de agua con las lluvias, por lo que para dar una solución completa se había encargado un proyecto de reparación de emergencia de la cubierta en el que además se contemplaría el cambio de las máquinas por otras de menor impacto acústico, el cual se esperaba ejecutar a principios del año 2026, por lo que entendimos que el asunto objeto de queja se encontraba en vías de

solución.

Especial interés planteó la ***queja 25/8852***, promovida por una vecina de Chiclana de la Frontera, Cádiz, que nos trasladaba la problemática que sufría, agravada en su caso por sus particulares circunstancias de salud, debido al ruido generado por el, a su juicio, **habitual y excesivo uso de pirotecnia en dicha localidad**, que había pedido al Ayuntamiento que fuera expresamente regulado a través de una ordenanza sin haber tenido siquiera una respuesta.

Admitimos a trámite la queja y en la petición de informe que enviamos al Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, reflexionábamos que siendo una problemática compleja y en todo caso correspondiendo a los municipios, dentro de la autonomía local y en el ejercicio de sus competencias, su regulación mediante ordenanza, así como qué tipo de regulación, qué tipo de uso o qué límites fijar, en su caso, lo cierto es que, decíamos, estábamos ante un asunto que cada vez más se detectaba como queja de la ciudadanía y que venía si cabe reforzado por las decisiones tomadas en algunos municipios sobre limitaciones en el uso de la pirotecnia tradicional o el fomento de la denominada pirotecnia sin ruido o silenciosa.

El Ayuntamiento respondió a nuestra petición de informe anunciando la tramitación de la ordenanza de convivencia ciudadana en la que se regularía esta problemática, con lo que entendimos, con todas las cautelas de fondo y forma que la tramitación de la ordenanza conlleva y la materia a regular, que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución.

### 2.2.7.2.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, CALIDAD AMBIENTAL, SANIDAD Y SALUBRIDAD.

Ilustrativa a efectos de contaminación atmosférica es la queja 25/4870, con motivo de episodios de fuerte **contaminación odorífera generada por una actividad aceitunera** situada en Umbrete, Sevilla, y con un radio de afectación a varios núcleos del entorno de esa localidad, dada la cercanía entre municipios en esa zona de la comarca del Aljarafe en la provincia de Sevilla.

Esta misma queja había sido objeto de la queja 23/8116, del ejercicio 2023, en el que se habían emitido tres informes en los que se nos daba cuenta, en esencia, de la situación jurídica de la actividad y anunciaban el ejercicio de funciones de inspección y control que parece fueron eficaces durante un tiempo, hasta que en el ejercicio 2025 se ha vuelto a plantear la problemática en esta Defensoría.

En esta nueva queja hemos recabado informe de la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente, que tras nuestra intervención ha incoado expediente informativo en el que, en una primera fase y entre otras medidas, se iba a requerir a la industria documentación sobre la **implantación real de medidas para la eliminación de olores**, así como también una visita de inspección de los agentes medioambientales, para en una segunda fase llevar a cabo un ensayo olfatométrico en la época del año en la que fueran previsibles la realización de actividades que pudieran derivar o provocar una mayor incidencia de la contaminación por olores. Con estas medidas entendimos que el asunto volvía a encontrarse de nuevo en vías de solución.

La **emisión de humos y olores** procedentes de un establecimiento hostelero con cocina fue el objeto de la queja 25/8370, en la localidad de Jerez de la Frontera, Cádiz. Una vecina de esta localidad se quejaba de "emisión continuada de humos y olores" por un deficiente sistema de

extracción de la cocina, que también producía un considerable aumento de la temperatura en el interior de su vivienda. Adicionalmente, se percibía cierto nivel de ruido del extractor.

En una primera respuesta el Ayuntamiento nos informaba que tenía pendiente de concertar una cita presencial con la denunciante, lo cual se había intentando en varias ocasiones, para poder llevar a cabo una comprobación in situ. Y en un segundo informe, recibido sólo días antes del cierre de este Informe Anual por lo que la queja aún no se ha archivado formalmente, el Ayuntamiento nos trasladó que tras las comprobaciones oportunas se dictó Resolución ordenando la suspensión de la actividad del establecimiento y que ante el incumplimiento detectado, se ejecutó forzosamente mediante precinto del establecimiento, solventándose así la problemática sin perjuicio de la posterior legalización, en su caso, de la actividad.

En la queja 25/11450, todavía en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, unos vecinos de Málaga nos planteaban diversos problemas que se daban en un conocido parque de la ciudad, desde el ***"permanente ruido de ladridos de perros"***, hasta *"la falta de higiene e insalubridad del parque, al ser utilizado como parque canino y sus parterres como pipican improvisado"*, motivos por los que habían pedido en varias ocasiones la adopción de medidas en el Ayuntamiento, tales como vallado perimetral y cuidado de los parterres del parque con una valla sólida y resistente, así como el cuidado efectivo de los parterres y la dotación a estos de una cubierta vegetal que evitara la suspensión de polvo insalubre con restos de orines y excrementos.

El Ayuntamiento de Málaga ha trasladado el informe de respuesta, si bien se ha recibido en esta Institución entrado ya el mes de enero de 2026, por lo que aún no ha podido ser admitido a trámite y evaluado.

La **emisión de humos y olores de un establecimiento hostelero** en la localidad de Marbella, Málaga, fue el motivo de la ***queja 25/9337***. El Ayuntamiento de Marbella nos informó que había incoado expediente de infracción de actividad que se tramitaba entonces en la Unidad Administrativa de la Policía Local de Marbella y que iba a dictar resolución de cese de actividad, por lo que dimos por concluida nuestra intervención en este asunto, sobre todo tras ser informados por la propia promotora de la queja de que dicho cese se había producido.

En Benamejí, Córdoba, radicaba el problema objeto de la ***queja 25/0705***, con la que un vecino de esta localidad se quejaba de la **insalubridad por olores, presencia de roedores, insectos y también ruidos, que producía un núcleo de aves** en el patio de la vivienda colindante a su casa. Había denunciado esta situación en el Ayuntamiento de Benamejí, sin que se hubiera tomado ninguna medida ni le hubieran respondido nada.

Previamente a la recepción del informe requerido por dos veces al Ayuntamiento de Benamejí, el propio afectado nos comunicó que tras nuestra intervención, el Ayuntamiento había solicitado al titular del núcleo avícola su retirada de aquella ubicación, a lo cual había procedido, eliminando así la problemática de insalubridad que motivó la queja en esta Institución.

## 2.2.7.2.3. RESIDUOS

En materia de residuos se han recibido durante el ejercicio 2025 las habituales quejas de la ciudadanía por los distintos problemas que genera la **ubicación de contenedores urbanos**, tanto por olores, como por la presencia de restos esparcidos en los exteriores, la sensación de insalubridad, ruidos en el depósito de los propios residuos y/o en los trabajos de recogida, etc. No obstante, en este Informe Anual queremos destacar en relación con esta materia la incoación de dos quejas de oficio en esta Institución, las cuales aún se encuentran en tramitación a fecha de cierre y redacción del presente Informe Anual.

La primera de estas quejas de oficio es la *25/5334* y está relacionada con el **impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos,** creado por el artículo 84 de la *Ley 7/2022*, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular (LRSCEC), como «un tributo de carácter indirecto que recae sobre la entrega de residuos en vertederos, instalaciones de incineración o de coincineración para su eliminación o valorización energética».

Este mismo artículo recoge que la finalidad de este impuesto es la del «fomento de la prevención, la preparación para la reutilización y el reciclado de los residuos, con la fracción orgánica como fracción preferente y la educación ambiental, al objeto de desincentivar el depósito de residuos en vertedero, la incineración y su coincineración».

Pues bien, la base imponible de este impuesto, a tenor del antecitado artículo, «estará constituida por el peso, referido en toneladas métricas con expresión de tres decimales, de los residuos depositados en vertederos, incinerados o coincinerados», de lo que se desprende que este impuesto tiene como objetivo el f**omento de hábitos de separación y reciclaje** para evitar o desincentivar el depósito de residuos en vertedero, la incineración y su coincineración, lo cual a su vez llevará a una menor base imponible que redunde en las tasas de recogida de basuras que se repercute a la ciudadanía.

Para el cumplimiento de estos objetivos se ha dotado a los municipios de varios instrumentos, como son la implantación de la recogida separada de biorresiduos de origen doméstico, entendiendo también como recogida separada de biorresiduos la separación y reciclado en origen mediante compostaje doméstico o comunitario (obligación incumplida sistemáticamente en los plazos previstos) y la elaboración y aprobación de los denominados Planes Locales de Economía Circular, los cuales son objeto de la queja que a continuación se va a referir.

En este contexto, la  disposición adicional octava de la Ley 3/2023, de 30 de marzo, de Economía Circular de Andalucía (LECA), recoge en su disposición adicional octava el tratamiento presupuestario, indicando que «En la elaboración del anteproyecto de ley de presupuestos, la Consejería competente en materia de Hacienda **asignará, de forma preferente,** los ingresos derivados del Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos, conforme a las previsiones de los instrumentos de planificación en la materia y a la capacidad de gestión anual de los órganos competentes, a financiar políticas en materia de economía circular», entre ellas, el impulso de la economía circular o la ejecución de inversiones para la mejora, ampliación, mantenimiento y construcción de infraestructuras de economía circular y gestión de residuos.

En el escenario regulatorio del impuesto mencionado y del mandato de la LECA, en la queja de oficio 25/5334 hemos dirigido petición de informe a la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente y a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.

A la primera hemos preguntado si se han aprobado en la Administración autonómica ayudas para su elaboración (esto último a propósito de que en el artículo 9.6 de la LECA se establece que «Para la elaboración, así como para el correcto desarrollo, de los planes locales, la Administración de la Junta de Andalucía acordará la dotación de recursos económicos en el marco de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 5/2010, de 11 de junio»). A la segunda le hemos preguntado si, tal y como manda la disposición adicional cuarta de la LECA, los ingresos derivados del Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos, se están **asignando de forma preferente a financiar políticas en materia de economía circular** conforme a las previsiones de los instrumentos de planificación en la materia y a la capacidad de gestión anual de los órganos competentes.

Habiéndose recibido un primer informe de cada una de las Consejerías, poco clarificadores, se va a solicitar un segundo informe, por lo que la queja se encuentra en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual.

La segunda queja de oficio en materia de residuos es la ya apuntada sobre la elaboración y aprobación de los denominados **Planes Locales de Economía Circular**. Se trata de la queja *25/13328* , incoada a final del ejercicio 2025 y en la que, por lo tanto, no se ha recibido aún el informe de respuesta.

Esta queja venía justificada en que la disposición adicional quinta de la LECA recoge en su primer párrafo la obligación de las entidades locales que tengan o presten servicio a una población superior a cinco mil habitantes, de disponer de un plan local de economía circular, en el plazo máximo de dos años a partir de la entrada en vigor de dicha Ley, lo cual tuvo lugar el 1 de mayo de 2023. Por tanto, para estas entidades locales, el plazo de dos años finalizó el 1 de mayo de 2025. Para los casos de población igual o inferior a cinco mil habitantes, el plazo máximo es el de cuatro años, esto es, hasta el 1 de mayo de 2027.

Tratándose de una obligación impuesta a los municipios y siendo consciente la LECA de la dificultad que ello supone para los de menos recursos, el artículo 9 de dicha norma legal, en su apartado 6, prevé ayudas para su elaboración por parte de la Junta de Andalucía: "Para la elaboración, así como para el correcto desarrollo, de los planes locales, la Administración de la Junta de Andalucía acordará la dotación de recursos económicos en el marco de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 5/2010, de 11 de junio". Y esta previsión se complementa con la ya referida disposición adicional cuarta de la LECA, antes referida.

En este escenario normativo, en la queja de oficio 25/13328 hemos dirigido una *Resolución de posicionamiento* a las ocho Diputaciones Provinciales para que recuerden a todas aquellas entidades locales de su provincia que tengan o presten servicio a una población superior a cinco mil habitantes (a excepción de los municipios de más de 20.000 habitantes), que deben cumplir su obligación legal de disponer de un plan local de economía circular que debía estar aprobado el 1 de mayo de 2025.

En cuanto a los municipios andaluces de más de 20.000 habitantes, se les ha enviado directamente desde esta Defensoría la *Resolución de posicionamiento* recordando esta obligación legal y recomendando que pongan en marcha e impulsen la aprobación del plan local de economía circular, si aún no lo hubieran hecho.

Esta misma Resolución se ha enviado para su formal conocimiento a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

Además de estas dos quejas de oficio, en este apartado también podemos citar la queja 25/2455, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, incoada a instancia de un

vecino de Utrera por la presencia en distintos puntos y localizaciones de ese término municipal de más de 20 vertederos y escombreras ilegales de gran tamaño e impacto ambiental por los residuos que albergan (escombros, neumáticos, uralita, restos de poda o de material de uso agrícola, basura común, etc.). El escrito de queja que recibimos contenía una descripción detallada y la ubicación de todos y cada uno de estos vertederos y escombreras.

## 2.2.7.2.4. PREVENCIÓN AMBIENTAL

En esta materia podemos citar la *queja 25/0216,* con la que el representante de una sociedad mercantil planteaba que tras casi siete años y muchos trámites intermedios de subsanación, complemento o informes internos, no había obtenido una **resolución expresa de una solicitud de Autorización Ambiental Unificada (AAU)** presentada en enero de 2018 para el aprovechamiento y restauración de unos terrenos afectados por explotaciones mineras anteriores radicados en una localidad de la provincia de Córdoba.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos la colaboración de la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente, que emitió informe en el que, pese al dato indiscutible del transcurso de siete años desde la solicitud, ofrecía una versión diferente del asunto objeto de queja y significaba que la tramitación seguida de la AAU cumplía la normativa, daba cuenta de la emisión de un informe previo desfavorable a la resolución de AAU y adelantaba el sentido desestimatorio de la solicitud, aunque para la resolución expresa aún se estaba a la espera de cumplimentar unas consultas a otra Consejería.

Con ello entendimos que la problemática objeto de queja estaba en vías de solución, si bien posteriormente el propio interesado nos comunicó que se estaban agilizando los trámites pendientes.

La queja *25/4872* fue promovida por una empresa debido al retraso del Ayuntamiento de Chirivel, Almería, en dictar resolución expresa en un **expediente de calificación ambiental para estación de servicio de combustible al por menor**, que se pretendía implantar en dicha localidad.

El interesado relataba que en marzo de 2022 ya se le había concedió calificación ambiental para la gasolinera, pero que a consecuencia de la estimación parcial de un recurso de reposición que un tercero interpuso contra dicho acuerdo, en abril de 2023 se había ordenado la retroacción de las actuaciones debido al parecer a que el proyecto había sido firmado por un técnico no competente.

Y a tal efecto se había requerido la presentación de dicho proyecto, que fue presentado tan solo unos días después en el mismo mes de marzo de 2023, solicitándose la convalidación de los actos ya adoptados en la primera calificación ambiental anulada, aunque hasta la presentación de queja en esta Institución el Ayuntamiento de Chirivel no había adoptado ninguna medida de reactivación del expediente.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Chirivel informó de que existían ciertas incongruencias con la realidad del expediente y lo reflejado en el relato de la queja, si bien, al margen de ello, daba cuenta de que ya se habían emitido los informes definitivos para la obtención de Calificación Ambiental y licencia de obras y actividad y que a fecha del informe, sólo estaba ya pendiente de acuerdo de la Junta de Gobierno Local.

Trasladamos esta información al promotor de la queja, al que pedimos que nos informara si se

había producido ya ese acuerdo de la Junta de Gobierno Local y, en consecuencia, si se había dictado ya la resolución expresa o si por el contrario, aún seguía sin serle notificado acuerdo alguno, pero en ningún momento hemos recibido respuesta. Por ello hemos supuesto que se ha dictado la resolución expresa y que ya tiene toda la documentación para la implantación de la actividad.

Una cuestión que desde hace ya unos años viene suscitando especialmente nuestro interés es la relativa a la creciente oposición que se está suscitando en muchas localidades andaluzas ante la **implantación en su término municipal de instalaciones relacionadas con la transición energética.**

En 2025, al igual que ya ocurriera en años precedentes, han sido varias las quejas recibidas procedentes de personas o colectivos disconformes con el lugar elegido para la ubicación de una instalación solar o fotovoltaica, o para la determinación del trazado de una línea eléctrica destinada a la evacuación de la energía obtenida por estos medios renovables.

La particularidad de este año es la recepción de quejas relacionadas con proyectos para la construcción de **instalaciones de biogás o biometano**, que provocan el rechazo de algunas personas por considerar que se trata de industrias contaminantes, por sus posibles vertidos a acuíferos, por los olores que generan cuando utilizan restos orgánicos de animales y por considerar que promueven las explotaciones ganaderas intensivas.

Tal ha sido el caso de las quejas 25/1225; 25/9850; y 25/9966. En todas ellas se exponía la disconformidad de los vecinos de pequeños municipios ubicados en entornos rurales, con la ubicación en su término municipal de una planta de biogás o biometano.

Estos vecinos, organizados en plataformas, **cuestionan la ubicación elegida** para estas instalaciones, ya sea por su proximidad a zonas habitadas; por la posible afección a acuíferos; por ser fuente de contaminación odorífera; por entender que pueden perjudicar a especies protegidas de flora o fauna; por afectar negativamente al paisaje; o por su repercusión negativa en el turismo rural.

Asimismo, en las quejas se cuestiona especialmente la tramitación seguida para la aprobación de estas plantas de biogás o biometano, considerando que los **procedimientos no han sido transparentes**, ni han tenido en cuenta las alegaciones presentadas.

Esta Institución es muy consciente del rechazo que puede provocar la ubicación de este tipo de instalaciones por las afecciones negativas que pueden derivarse de las mismas. No obstante, la actuación de esta Institución en estos casos debe partir de la consideración de que las mismas **son legales en la medida en que se sometan a un procedimiento adecuado para garantizar que las mismas no comportan afecciones indebidas al medio ambiente o a la salud de las personas.**

Las posibilidades de intervención de esta Institución se ha visto muy condicionada por el hecho de que las mismas se han presentado cuando ya el procedimiento autorizatorio estaba muy avanzado y se habían superado ya las fases de evaluación ambiental, sin que hubieran existido alegaciones o habiéndose desestimado las mismas.

La mera disconformidad con la ubicación elegida para una determinada actividad industrial o comercial, no puede ser causa suficiente para legitimar la negativa a implantar su autorización, siempre que se cumplan todas las exigencias legales.

Debe tenerse en cuenta, a este respecto, que a propósito de las nuevas políticas europeas de transición energética y debido la necesidad de reducir la dependencia de las importaciones extranjeras, desde instancias europeas se ha reconocido el potencial del biogás como vector

bioenergético autóctono.

En este punto, con el objetivo de apoyar el desarrollo y la implantación de proyectos de biogás y biometano en Europa, la Comisión Europea viene ofreciendo oportunidades de financiación a través de diversos programas. Es decir, **se trata de una instalación que está siendo fomentada por la Unión Europea dentro del fomento de las energías renovables, considerándose que puede contribuir al desarrollo de la economía circular.**

En las quejas recibidas, tras analizar con detenimiento el procedimiento de aprobación seguido hubimos de concluir que el mismo se había ajustado a las prescripciones legales y no había razones que justificaran nuestra intervención en los mismos.

## 2.2.7.2.5. OTROS ASUNTOS

Tramitamos la ***queja 25/1849***, a instancia de un vecino de Tomares, Sevilla, que denunciaba el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de esta localidad, de las obligaciones atribuidas a los municipios en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de **protección de los derechos y el bienestar de los animales**, en concreto la relativa a «la recogida de animales extraviados y abandonados y su alojamiento en un centro de protección animal». Había presentado una instancia en el Ayuntamiento planteando este incumplimiento, al que no había tenido respuesta y relataba un caso particular con un perro abandonado sobre el que en el propio Ayuntamiento le habían comunicado la carencia de medios para hacerse cargo del mismo.

El Ayuntamiento evacuó informe reconociendo ese incumplimiento aunque lo excusaba en cuestiones presupuestarias que, al parecer, ya se habían solventado y darían lugar al cumplimiento legal, estando prevista la contratación en poco tiempo, por lo que dimos por terminadas nuestras actuaciones.

## 2.2.7.3. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2025, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 25/13328** dirigida a las Diputaciones Provinciales de las ocho provincias andaluzas, para que trasladen a los municipios andaluces cuya población supere los cinco mil habitantes una Resolución de posicionamiento en la que, previo Recordatorio de deberes legales, Recordamos que deben cumplir su obligación legal de disponer de un plan local de economía circular que debía estar aprobado el 1 de mayo de 2025.

Además, se traslada Resolución a todos los municipios andaluces de más de 20.000 habitantes recordando esta obligación legal y recomendando que pongan en marcha e impulsen la aprobación del plan local de economía circular, si aún no lo hubieran hecho.

Finalmente, esta Resolución se ha dirigido a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias para su conocimiento.

- **Queja 25/5334** dirigida a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y a la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente, para conocer de la primera si para conocer si se están asignando de forma preferente a financiar políticas en materia de economía circular conforme a las previsiones de los instrumentos de planificación en la materia y a la capacidad de gestión anual de los órganos competentes. Respecto a la Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente, para conocer si tienen constancia de cuántos municipios andaluces hayan aprobado sus planes locales, en particular cuántos de los de población superior a cinco mil habitantes que ya los debieron tener aprobados, y si se han aprobado en la Administración autonómica ayudas para su elaboración (esto último a propósito de que en el artículo 9.6 de la LECA se establece que «Para la elaboración, así como para el correcto desarrollo, de los planes locales, la Administración de la Junta de Andalucía acordará la dotación de recursos económicos en el marco de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 5/2010, de 11 de junio»).

- **Queja 25/11576** dirigida al Ayuntamiento de Sevilla para preguntar por la tramitación de las denuncias en materia de veladores.

# 2.2.8. URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

## 2.2.8.1. Introducción

La intervención del Defensor en materia urbanística pretende garantizar los derechos que la legislación administrativa regula en relación con la planificación, el desarrollo y uso del suelo urbano y el equilibrio entre el crecimiento de nuestras ciudades y la calidad de vida de las personas que las habitan en Andalucía.

El desarrollo urbano comprende no solo la construcción sino también la zonificación y uso del suelo. El objetivo es garantizar un desarrollo ordenado, sostenible y equitativo, poniendo a las personas en el centro, por lo que ha de protegerse el derecho a su participación en las labores de planificación y toma de decisiones públicas en la materia.

Por otra parte, la salvaguarda tanto del patrimonio cultural como del natural es esencial, por lo que como veremos, la planificación tendrá un papel clave. Por ello, **el urbanismo reviste máxima importancia en la gestión de ciudades** con respeto a los derechos actuales y futuros.

En ese sentido, lo retos o desafíos más importantes serán, en materia urbanística, controlar la expansión de las ciudades, con especial atención a sus implicaciones sociales y ambientales, así como adaptar las normativas urbanas para mitigar los efectos del cambio climático y, por último, atender a los problemas de gentrificación y falta de vivienda asequible para la ciudadanía.

El marco jurídico que soporta estos aspectos en nuestra comunidad autónoma ofrece un enfoque integral para el desarrollo urbano, equilibrando el crecimiento, la protección medioambiental y la participación ciudadana. Partiendo del reconocimiento constitucional al desarrollo de la normativa por la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Estatuto de Autonomía andaluz establece las bases para la regulación del urbanismo, así como de la ordenación del territorio.

En el ámbito autonómico, la regulación material de la *Ley 7/2002, de 17 de diciembre*, se configura como instrumento normativo que viene a impulsar la sostenibilidad del territorio con una mayor participación ciudadana, por lo que apuesta por la cooperación institucional.

En 2025 se han abordado con enfoque mediador algunas de las quejas que presentaban características idóneas para ser gestionadas por esta vía, ofreciendo así a la ciudadanía y a las administraciones la oportunidad de debatir sobre la cuestión urbanística que les afectaba y, si bien, por la complejidad de la materia, así como por los plazos que suelen precisarse en los procesos relacionados con ella, se han alcanzado avances en la comprensión de mutuos intereses e incluso acuerdos que planteaban, por ejemplo, hojas de ruta para trabajar y seguir relacionándose en el corto y medio plazo. En el capítulo sobre la intervención mediadora del Defensor en este informe podrán consultarse dichas quejas.

Un gran número de quejas de las presentadas en años anteriores, principalmente en 2023, han continuado su tramitación a lo largo de 2024 y 2025, dado que muchas veces el curso de estos expedientes se dilata en el tiempo al requerir para su resolución de procedimientos administrativos complejos que conllevan múltiples trámites.

Por otra parte, y siguiendo con el esquema lógico que sugiere la regulación urbanística, así como nuestro anterior informe anual, se procede a continuación a las principales cuestiones que han sido abordadas respecto a urbanismo con la actuación supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz en 2025: quejas sobre planeamiento urbanístico, disciplina urbanística, gestión urbanística y ordenación del territorio.

## 2.2.8.2. Planeamiento urbanístico

En materia de planeamiento urbanístico se han gestionado expedientes sobre **planes especiales de reforma interior (PERI)**, como herramienta de planificación que desarrollan los Planes generales de ordenación urbana, entre los que destaca el referente a la urbanización del barrio conocido como "zona ganadera" de El Viso del Alcor, acerca del cual se presentaron una veintena de quejas, si bien el asunto quedó solucionado antes de intervenir en supervisión (-quejas 25/8398 y ss-) o también el de la zona Arrayán-Torneo, de Sevilla (queja 25/823).

Una cuestión reiterada en nuestras intervenciones como defensoría es la relativa a la **falta de respuesta de las administraciones a las peticiones de información** o actuación de las diferentes administraciones públicas. En el caso de solicitudes referentes a procesos de planeamiento urbanístico es reiterado el hecho de recibir quejas sobre la incertidumbre que genera en la ciudadanía el silencio administrativo. Ejemplo de ello es la queja que planteaba el cambio de uso del suelo en Punta Umbría (queja 25/8844).

Son numerosas las quejas en trámite, únicamente a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa a los escritos presentados. En este sentido, nos dirigimos al ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, dichos escritos, informándonos al respecto.

Otro grupo de quejas relacionado con el ámbito urbanístico lo constituyen aquellas relativas a la falta de cumplimiento del deber de edificación y la inclusión del solar en el registro municipal de solares y edificaciones ruinosas, como instrumento impulsor de la actividad inmobiliaria para evitar la especulación.

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante, que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

Por lo que respecta a **declaraciones de estado ruinoso de edificios**, son muchas las quejas recibidas y tramitadas en 2025, muchas de las cuales se referían a afectación de inmuebles y vecinos colindantes, si bien se han cerrado con una respuesta de la Administración o la solución del problema. Se pueden citar las quejas 24/4290; 24/6637; 25/2064; 25/8287, entre muchas otras.

Ha habido un incremento importante en el número de quejas relativas a esta problemática en el ámbito rural, a lo que se une la falta de capacidad de los ayuntamientos pequeños para ordenar subsidiariamente las obras pendientes de ejecución por la propiedad incumplidora y en muchos casos ausente.

En relación al cumplimiento del deber de conservación destacar el artículo 144 de la ley vigente en materia de urbanismo que señala:

*«1. Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo. El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.*

*Para el caso de construcciones y edificaciones, este deber alcanza hasta la ejecución de los trabajos*

*y obras cuyo importe tiene como límite el del contenido normal del deber de conservación, estando condicionado, asimismo, por el alcance de las obras autorizables en virtud del concreto régimen jurídico en que se encuentren.*

*2. Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones recogidas en el apartado 1. El incumplimiento de los deberes de conservación y rehabilitación facultará al Ayuntamiento para la ejecución subsidiaria de las correspondientes obras, así como para la imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual. Su importe, en cada ocasión, será del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas, con un máximo de cinco mil euros y, en todo caso y como mínimo, seiscientos euros»*

A este respecto, el cumplimiento del deber de conservación se complica cuando va asociado a otra problemática compleja.

## 2.2.8.3. Disciplina urbanística

La disciplina urbanística juega un papel fundamental en el estudio y gestión de quejas en las que debe supervisarse la actividad o inactividad, en muchos de los casos, de las administraciones públicas ante denuncias formuladas por la ciudadanía.

Uno de los aspectos más habituales en este tipo de quejas es la realización de **obras en suelo urbano sin la pertinente licencia** o bien que se han ejecutado sin respetar las condiciones que contemplaba la licencia concedida en su día.

En este apartado, como en el anterior informe anual, son numerosas las quejas en las que se advirtió **pasividad municipal.** Ejemplos de ello son las quejas referidas a apropiación de espacios públicos, falta de respuesta de las administraciones a denuncias vecinales por obras irregulares, solicitudes de inspección por contaminación y molestias originadas en fincas colindantes, adopción de medidas cautelares, etc.

Pueden citarse en ese sentido las quejas siguientes: Q25/12237; Q25/12521; Q25/4858, si bien son quejas aún en estado de tramitación. En particular, la queja 25/3260 sí finalizó en vías de solución en la medida en que el Ayuntamiento de Bormujos acordó la apertura de expediente de protección de la legalidad urbanística a fin de de que se restituya el orden jurídico perturbado, dando respuesta expresa al interesado y dejando el asunto en proceso de solventarse.

Por lo que respecta a actuaciones irregulares en materia urbanística, éstas requieren una ágil respuesta por parte de los poderes públicos, sin menoscabo de poner de manifiesto las actuaciones que con carácter preventivo se pudieran realizar, a fin de que estas edificaciones no se consoliden y permanezcan, dado el daño que suponen para los intereses generales.

No caben respuestas tardías, puesto que la intervención, cuando se está iniciando una construcción o parcelación ilegal, resulta mucho más eficaz y positiva.

Se da la circunstancia de que estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios de nuestra geografía que han podido preservarlos hasta el momento pero que, como se desprende de la mera observación, también se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora.

La ausencia de una adecuada respuesta a estas agresiones por parte de los responsables municipales de estas pequeñas localidades cabe atribuirla, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los

infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes. Pero no cabe admitir por más tiempo que la impunidad sea la regla, y siga deteriorándose nuestro patrimonio natural que estamos obligados a legar en adecuadas condiciones a las siguientes generaciones.

La Ley 7/2021,de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (LISTA) afronta con más determinación la solución de los problemas existentes respecto a edificaciones irregulares en suelo rústico que la prevención de que no aparezcan otras nuevas. En este sentido, consideramos que la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva y a este respecto, potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales nos parece determinante.

También son objeto de quejas los expedientes de **restauración de legalidad urbanística**, como el ejemplo antes citado. Es sumamente importante garantizar su incumplimiento y la petición de ejecución subsidiaria de la administración pública en suelo rústico. En este sentido, el Título VIII de la *Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía,* puede dar solución a muchas de las agrupaciones de edificaciones irregulares cuya demanda principal es el acceso a los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento de agua, mediante los Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial.

A modo de ejemplo, podemos relatar quejas relativas a la **falta de respuesta** de los respectivos ayuntamientos en solicitudes de intervención en diseminados (Cuevas de San Marcos), recepciones municipales de urbanizaciones (Espartinas), tramitación de expedientes de AFO (asimilados fuera de ordenación), en Chiclana, Torredonjimeno, Sanlúcar de Barrameda, Nueva Carteya o Córdoba, por ejemplo.

## 2.2.8.4. Gestión urbanística

Respecto a la **gestión urbanística**, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento, se han recibido quejas que plantean los problemas asociados a la paralización injustificada de expropiaciones urbanísticas; la dilación injustificada en los plazos de las expropiaciones; deficiencias en la ejecución de los proyectos de urbanización; falta de ejecución de planeamiento urbanístico en los plazos programados; inactividad municipal en la dotación efectiva de los equipamientos y zonas verdes; y, por último, vinculado a los procesos de gestión urbanística hay numerosas quejas por falta de suministro de servicios básicos (agua, luz, etc).

Es habitual encontrar como respuesta la **falta de personal en el ámbito urbanístico de gestión** que se traduce en retrasos en la tramitación de los procedimientos correspondientes, con el consiguiente perjuicio para las personas interesadas.

Una mención especial merecen las **urbanizaciones irregulares** que, si bien no siempre están incluidas en el ámbito de la gestión urbanística, sí están necesitadas de una respuesta del planeamiento urbanístico y, en algunos casos, de planes de ordenación del territorio.

## 2.2.8.5. Ordenación del territorio

En cuanto a la ordenación del territorio, en este ejercicio se ha gestionado una sola queja en esta materia, en la que se hacía una petición ciudadana al Ayuntamiento de Sorvilán sobre información acerca del proyecto urbanístico previsto en la playa de Melicena. Dicho asunto (queja 24/8166) finalizó con la aceptación del consistorio de la pretensión y se remitió respuesta dando acceso a la ciudadanía a dicha información.

Por otra parte, hay quejas en las que se reclama el servicio de **abastecimiento y saneamiento de agua** y tienen una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan. En muchas de ellas, como también se verá en el capítulo de mediación, los vecinos solicitan el inicio de la modificación puntual del PGOU para su integración ambiental, territorial y paisajística y para garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salubridad de la población, y establecer infraestructuras comunes de servicios básicos de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía eléctrica, así como de telecomunicaciones.

En ese sentido, la queja Q21/7296, fue derivada a mediación desde supervisión, tras considerar que llevaba un recorrido de tiempo sin lograr solventarse el problema. El objetivo de la mediación fue crear diálogo sobre las posibles medidas que permitieran a los vecinos la regularización de Zahora, una zona costera dependiente del municipio de Barbate, con numerosas construcciones sin licencia, que necesitaban ser reguladas y hacer obras de infraestructuras para el abastecimiento de agua.

La asociación de vecinos pedía una participación más activa en la elaboración y desarrollo de los Planes Especiales ya existentes en ente sentido. Asimismo, pedían la reparación de calles y carreteras de la zona, mayor presencia policial y mejora en la gestión de la basura especialmente en época estival. Tras la exposición de todas las cuestiones que tuvieron a bien exponer y discutir se llegó a los siguientes acuerdos:

- Respecto a la regulación de las construcciones: Hacer evaluaciones individuales de cada propiedad para determinar la elegibilidad para las AFO y la conexión del servicio. El Ayuntamiento, a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, informaría individualmente a los vecinos sobre la tramitación de los AFOs y el estado actual del Plan Especial de Medio Ambiente.

- Respecto al estado de la red viaria, el Ayuntamiento informó que actualmente estaban contratando personal para la adecuación de las calles, y que les estaba costando encontrar personal para dichos trabajos y esperaban que estuvieran conclusos para la época estival.

- Respecto a la recogida de basuras, el Ayuntamiento revisaría el servicio para implementar en su caso más contenedores, respetando criterios de accesibilidad ya que la entrada del camión en determinadas calles es muy complicado.

- Respecto a la cuestión de falta de policía local suficiente, el Ayuntamiento informó que acababa de aumentar la plantilla en este año, con lo que esperaba que esta cuestión quedase resuelta.

- Respecto al abastecimiento de agua, el consistorio manifestó que estaban colaborando con las administraciones autonómicas en el Plan Especial de Medio Ambiente para garantizar los recursos hídricos y puso a disposición de la Asociación cuanta información precisaran en relación a estos planes especiales, dando así mayor transparencia en los mismos, a su vez que permitió una mayor participación ciudadana.

## 2.2.8.6. Obras públicas

Los procedimientos de **responsabilidad patrimonial** son habitualmente causa de presentación de quejas en esta Institución, motivadas, casi en su totalidad por los retrasos de la Administración en resolver estos procedimientos y, ocasionalmente, por discrepancias con la desestimación de la solicitud presentada.

En el ámbito material de quejas incluidas bajo la denominación de obras públicas, se tramitan las quejas de responsabilidad patrimonial derivadas, por regla general, de alguna caída o accidente ocurrido en la vía pública y motivado por algún tipo de desperfecto o deficiencia en el mantenimiento de la misma.

Este tipo de expediente suele sustanciarse ante los ayuntamientos correspondientes y la intervención de esta Institución suele orientarse a conseguir que los mismos tramiten el expediente y dicten una resolución, poniendo fin al retraso y al silencio que denuncian los promotores de las quejas.

Tal fue el caso, a modo de ejemplo, de la *queja 25/1705*, motivada por una caída de una motocicleta por una reparación defectuosa en una calle; la queja 25/3442, tras los daños sufridos por un menor al introducir el pie en un husillo con una tapa defectuosa; la queja 25/5525, por la caída de una niña por el mal estado de una acera; la ***queja 25/0707***, en la que el dueño de una empresa denunciaba por los daños ocasionado por filtraciones de agua provenientes de un aparcamiento municipal; la queja 25/7942, por daños en un vehículo provocados por una alcantarilla en mal estado; y la ***queja 25/8860***, por daños en una vivienda derivados de la construcción de un aparcamiento público.

En la ***queja 25/0570***, la administración denunciada no era un ayuntamiento sino una mancomunidad y el motivo eran los daños producidos en una casa cueva como consecuencia de la avería de una conducción de agua que pasaba por encima de la vivienda.

Las escasas quejas recibidas cuestionando la resolución desestimatoria dictada en un procedimiento de responsabilidad patrimonial, normalmente por entender la administración que no queda demostrado el nexo de causalidad entre la deficiencia de la vía pública y la caída que originó el daño, no suelen ser objeto de tramitación por esta Institución, ya que carecemos de los medios técnicos necesarios para realizar una actuación de tipo pericial que pueda contradecir las afirmaciones municipales. Tal fue el caso de la queja 25/12393.

Con frecuencia estas resoluciones se basan en considerar que no basta la mera existencia de un desperfecto en la vía pública, como puede ser una loseta levantada o la falta de un trozo de acerado, para considerar que existe responsabilidad administrativa, si se dan circunstancias, como la anchura de la acera o la correcta iluminación de la misma que hagan pensar, a juicio de la administración, que con un deambular responsable se hubiera evitado la caída y, por tanto, el daño.

Estas resoluciones desestimatorias recogen el sentido de una línea jurisprudencial bastante consolidada que estima que el Estado no puede ser el responsable universal de todo daño producido a una persona en las vías públicas, partiendo del criterio de que no puede exigirse que las calles y aceras estén siempre en perfecto estado, siendo razonable que existan desperfectos y deficiencias. Por ello entienden que las personas deben guardar en su deambular un mínimo de prudencia y diligencia para detectar esos desperfectos y evitar los daños consecuentes a una caída. Solo cuando el desperfecto o la deficiencia es difícil de detectar o evitar se considera que existe responsabilidad administrativa.

También se reciben quejas en esta Institución denunciando **daños o desperfectos en viviendas motivados por obras mal realizadas por la Administración en la vía publica o por filtraciones de agua** derivadas de averías en las conducciones de suministro o saneamiento de agua.

Tal fue el caso de la queja 24/12348, en la que se denunciaban los daños provocados en 2020 en una vivienda por una rotura en las instalaciones de suministro de agua. Se daba la circunstancia de que, pese a las numerosas reclamaciones presentadas ante la empresa suministradora y al reconocimiento formal por la misma de su responsabilidad, la empresa no dejaba de dar largas a la reclamación e incumplir sus compromisos de pago y reparación, llegando finalmente a desestimar la misma en 2025 alegando la prescripción del derecho a reclamar por el tiempo transcurrido.

En la ***queja 25/5044***, el problema eran los daños derivados de las filtraciones de agua procedentes de un edificio municipal colindante. Por su parte, en la *queja 25/9401,* los daños afectaban a una finca y eran motivados por una mala ejecución de unas obras en una carretera próxima que había propiciado que se produjeran inundaciones tras los períodos de lluvias abundantes por carecer de suficiente capacidad las cunetas construidas.

Otro motivo frecuente de queja es el **mal estado de carreteras y caminos**, que se han incrementado notablemente en 2025 como consecuencia de los desperfectos ocasionados por los diversos temporales que han sacudido a Andalucía.

Normalmente nuestra intervención se orienta a conseguir que la administración responsable de la carretera o camino dé información sobre las medidas a adoptar para solucionar los desperfectos y los plazos previstos para tales intervenciones.

Tal fue el caso de la *queja 25/4948,* por falta de mantenimiento de un camino municipal; de la ***queja 25/6853***, por faltas de limpieza de las cunetas de una carretera autonómica; o de la queja 25/6276, por hundimiento en una vía pública.

No obstante, a veces la tramitación se complica porque no es fácil dilucidar qué administración es la responsable de un determinado camino o de un tramo concreto de una carretera. Lo que nos obliga a realizar gestiones previas para dilucidar esa titularidad, algo que a veces se complica bastante.

Tal fue el caso en la queja 25/3338, en la que tanto el Ayuntamiento de Jerez como la Diputación Provincial de Cádiz niegan ser los titulares de un camino rural en mal estado e insisten en atribuir la titularidad a la otra administración. Lo mismo ocurre en la queja 25/5402, en la que eran las Diputaciones de Sevilla y Córdoba las que discutían a quién correspondía la titularidad de un tramo de una carretera que discurre por ambas provincias.

# 2.3. El compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas

## 2.3.1. JUSTICIA, MEMORIA DEMOCRÁTICA Y POLÍTICA INTERIOR

### 2.3.1.1. Justicia

#### 2.3.1.1.1. INTRODUCCIÓN

Los principales problemas detectados, que se siguen repitiendo este 2025, los encontramos en las demoras y dilaciones indebidas basadas en las denominadas "razones estructurales", siendo éstas las quejas más recurrentes, y donde los tiempos de espera pueden estar vulnerando el derecho a la tutela judicial efectiva. Así, en la jurisdicción social se siguen manteniendo las quejas por señalamientos de juicios a varios años vista.

Respecto al estado de las infraestructuras y la accesibilidad, se tramitaron quejas sobre el estado físico de las sedes judiciales a causa de su dispersión o de las barreras arquitectónicas existentes, si bien conforme a la Planificación de las infraestructuras judiciales 2023-2030 se van sucediendo las noticias en relación a diferentes proyectos y actuaciones (Ciudad de la Justicia de Sevilla y Cádiz; sede judicial de Chiclana y Lucena; proyecto de Ciudad de la Justicia de Huelva …).

En cuanto a la percepción por parte de la ciudadanía del trato recibido, insistimos en la humanización de la Justicia en cuanto a un aumento de la sensibilidad, ya que éstos se sienten impotentes y maltratados no solo por el sistema, sino en el trato personal (barreras de seguridad que impiden el paso, falta de información clara, sensación de "pérdida de dignidad" al intentar realizar gestiones básicas …), así como el muro que sobre todo para las personas mayores o con escasos recursos digitales supone la digitalización y la cita previa obligatoria.

De ahí, que desde esta Defensoría insistamos en diferentes líneas de actuación, como la necesidad de medidas urgentes (no solo medidas contingentes) para descongestionar los juzgados más saturados; una eficiencia organizativa, donde valorando los avances legislativos advertimos que la norma por sí sola no resuelve el colapso si no va acompañada de recursos materiales y humanos; o reiterar la recomendación de impulsar la mediación intrajudicial y extrajudicial como vía real y efectiva para reducir la litigiosidad, algo que en Andalucía aún tiene mucho margen de mejora.

Concluimos indicando que se refleja una administración que, pese a los esfuerzos de digitalización, sigue siendo percibida como lenta y lejana por la ciudadanía, y por lo tanto, advertimos que una justicia tardía deja de ser justicia, convirtiéndose en un factor más de desigualdad social.

## 2.3.1.1.2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

### 2.3.1.1.2.1. Dilaciones: de las razones estructurales a los nuevos Tribunales de Instancia

La creación de nuevas unidades judiciales y las medidas de apoyo de carácter personal han venido demostrando no ser suficientes para dar solución a **las dilaciones judiciales**, por lo que se venían demandando medidas de transformación digital y procesal de la Administración de Justicia.

Así, de forma reiterada, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en varias de sus memorias anuales venía haciendo referencia a que continuábamos con la habitual dispersión organizativa y territorial, sin ningún cambio organizativo ni mecanismo de flexibilidad y mayor especialización, y en relación a los medios personales no puede reducirse sólo al aspecto cuantitativo, al no depender en exclusiva del número de funcionario, sino también de una mejor gestión de estos medios personales, siendo necesario un nuevo modelo de trabajo más flexible y eficiente, orientado a resultados.

Esta reflexión se nos trasladaba en los diferentes informes recibidos, ya sea por los magistrados, letrados de la Administración de Justicia, secretarios coordinadores provinciales de Justicia, Tribunal Superior de Justicia o el propio Consejo General del Poder Judicial, en lo que se califica como "razones estructurales", y así se han venido repitiendo los informes que indicaban que a pesar de que los jueces y magistrados superaban los módulos de resolución establecidos al respecto en los diferentes órdenes judiciales, en todo caso era muy superior el número de causas que tenían entrada.

Esta tendencia progresiva del aumento de la litigiosidad, provocada en muchos casos por una utilización desmesurada de acudir a la vía judicial como solución de los conflictos, demandaba una solución diferente a la que se venía adoptando, siendo la *Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero*, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, la opción que ha venido a dar respuesta a dicha demanda.

La aprobación de dicha norma está suponiendo una de las mayores reformas estructurales de la Justicia en España en décadas, sustituyendo el modelo de juzgados unipersonales por Tribunales de Instancia y la creación de las Oficinas Municipales de Justicia, así como el potenciar, y en algunos supuestos obligar, a acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC).

Estos dos pilares fundamentales introducidos por la ley cambian la forma en que se accede a la justicia:

» Los medios adecuados de solución de controversias (MASC), al ser preceptivos intentan una vía no jurisdiccional (mediación, conciliación o mediación privada) antes de interponer una demanda civil, ya que el incumplimiento de este "requisito de procedibilidad" conlleva la inadmisión de la demanda.

» Los tribunales de Instancia, justificándose la eliminación de los juzgados individuales para crear una estructura colegiada que alcance una unificación de criterios que, ante un mismo

caso, la respuesta jurídica sea la misma independientemente del juez, aumentando así la seguridad jurídica.

Pero esta gran reordenación de la planta judicial ya ha sido calificada por diferentes operadores jurídicos como un "gran caos" que ha venido desplegándose a lo largo de la segunda mitad del año:

- Fase 1 (julio 2025): afectó al 82% de los partidos judiciales (70 de 85), centrada en juzgados mixtos y de violencia sobre la mujer.
- Fase 2 (octubre 2025): extensión a partidos judiciales clave, como Fuengirola, Torremolinos y Marbella.
- Fase 3 (diciembre 2025): implantación en las ocho capitales de provincia y grandes sedes como Algeciras y Jerez.
- Transformación Rural: los 94 Juzgados de Paz se han convertido en Oficinas de Justicia Municipales, ampliando sus servicios digitales para evitar desplazamientos a las capitales.

Se alegan como argumentos a favor tanto el descongestionamiento que los MASC van a desplegar con la reducción de la litigiosidad, como la cercanía digital que las nuevas Oficinas Municipales van a permitir realizar desde los municipios -como pueden ser trámites y videoconferencias en los procedimientos-, o la especialización de la agrupación de Magistrados por áreas.

Sin embargo, argumentos en contra aprecian una falta de inversión, advirtiéndose que el cambio de "Juzgado" por "Tribunal" no elimina el retraso si no se aumenta el número de jueces, o la barrera al acceso a la justicia que puede suponer la obligación de mediar con carácter previo, "peaje" que retrasaría el acceso real a la tutela judicial, y una sobrecarga funcional, al ser establecida la ley sin transferir los fondos necesarios para la reordenación del numeroso personal afectado y permitir que la mediación funcione correctamente, con formación a las oficinas judiciales y poder contar listas de profesionales de la mediación para que no termine siendo otro trámite más.

En base a dichas consideraciones, el éxito de la Ley 1/2025 puede depender menos de su redacción técnica y más de la capacidad presupuestaria para dotar de medios tecnológicos y humanos a los nuevos tribunales de Instancia. Así, mientras que por la Administración se puede destacar la modernización y el ahorro de costes para la ciudadanía, los operadores jurídicos mantienen un escepticismo razonable basado en el déficit histórico de medios.

Más allá del nuevo modelo organizativo instaurado, junto a la jurisdicción se introducen otros medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), que como indica su preámbulo "antes de entrar en el templo de la Justicia, se ha de pasar por el templo de la concordia".

Esto supone un aumento de la intervención de los profesionales, especialmente de la abogacía, pero también de la procuraduría, graduados sociales, notaría …, así como los profesionales de la mediación, ya que la norma potencia esta como medio adecuado de solución de controversias.

Así, se añade un nuevo apartado 11 al artículo 6 de la *Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita* para permitir que queden cubiertos los honorarios de los abogados y abogadas que asistan a las partes en los MASC cuando sea presupuesto procesal de admisibilidad de la demanda.

Al respecto, en relación con la compensación económica por las actividades que se realicen

por los profesionales correspondientes para la defensa y representación gratuitas en el turno de oficio, el *Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía* dispone que reglamentariamente, por orden de la consejería competente se aprobarán los módulos y bases de compensación económica de los servicios de asistencia jurídica gratuita prestados en el turno de oficio.

Cuestión que actualmente regula la Orden de 3 de noviembre de 2023, por la que se aprueban los módulos y bases de compensación económica de los servicios de asistencia jurídica gratuita prestados en el turno de oficio por los profesionales de la abogacía y de la procuraduría.

Sin embargo, la Disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 1/2025 hace mención al "Coste de la intervención del tercero neutral":

«Para los casos en que la utilización del medio adecuado de resolución de controversias sea requisito de procedibilidad antes de acudir a los tribunales de justicia y para aquellos otros en que la intervención del tercero neutral se produzca por derivación de dichos tribunales una vez iniciado el proceso, las Administraciones con competencias en materia de Justicia podrán establecer, en su caso, cuanto tengan por conveniente para sufragar el coste de la intervención de dicho tercero neutral, en todo o en parte, con cargo a fondos públicos y para aquellas personas en quienes concurran los requisitos que se establezcan a tal efecto, en la medida en que los medios adecuados de solución de controversias permitan reducir tanto la litigiosidad como sus costes, siempre de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias».

Y el proyecto de Orden por la que se modifica la Orden de 3 de noviembre de 2023, tiene por finalidad adoptar las medidas normativas necesarias para hacer efectivo lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, y en la Ley 1/1996, de 10 de enero, en relación con la gratuidad de la asistencia del profesional de la abogacía en los medios adecuados de solución de controversias para cumplimiento del requisito de procedibilidad, cuando en el eventual proceso judicial la intervención de este profesional sea legalmente preceptiva o cuando, no siéndolo, la parte contraria actúe con él.

Por lo tanto, debemos entender que la norma ampara en cuanto a la compensación económica a los distintos profesionales que intervengan en un MASC, cuando una parte tenga reconocido el beneficio de justicia jurídica gratuita, tan solo a los profesionales de la abogacía y la procuraduría en cuanto a los servicios de asistencia jurídica, lo que nos lleva a cuestionarnos cómo se compensarán económicamente y se gestionarán los pagos por los servicios de los profesionales que intervengan como mediadores, sean o no abogados y/o procuradores.

Es por ello que, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora procedimos a iniciar de oficio la *queja 25/11289*, solicitando la emisión de informe a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Mientras elaborábamos el presente informe se nos da traslado el informe por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, en el que se nos traslada que tras la puesta en marcha del Punto de Información para la Mediación en Andalucía (PIMA), y el Servicio de Mediación Penal de Andalucía (SEMPA), ahora en el ámbito civil y mercantil se pondrá en marcha el nuevo Servicio de Mediación Civil y Mercantil (SEMCA).

Este servicio se ofrecerá de forma gratuita a aquellas personas, de conformidad con la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita y el Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que tengan reconocido el derecho a la justicia gratuita o cuenten con la designación provisional de abogado y procurador, en su caso, si es preceptiva

su intervención.

Por otro lado, en el mismo ámbito civil se ha formalizado un Convenio con el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Abogados, con el objeto de establecer el marco jurídico de cooperación para la financiación de las medidas necesarias que deban adoptar los colegios de abogados de Andalucía para la designación de abogado o abogada que intervenga como experto conciliador de forma gratuita en controversias civiles en las que, al menos, una de las partes tenga reconocido el derecho a la justicia gratuita o cuente con la designación provisional de abogado, con el fin de garantizarles en el orden jurisdiccional civil el cumplimiento del requisito de procedibilidad establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero.

En consonancia con las líneas de actuación antes expuestas y con la misma finalidad se trabaja en la próxima suscripción de un convenio con el Consejo Andaluz de Colegios de Procuradores.

Desde la perspectiva de nuestro ámbito competencial consideramos necesario perfeccionar la gestión de los medios personales y materiales, que vengan a contribuir a una transformación de la Administración de Justicia, y a un cambio radical en la percepción de la misma por parte de la ciudadanía.

Al respecto, ya dejamos constancia en nuestro anterior informe de la incoación de oficio de la **queja 24/8183** en relación a la situación de colapso en los Juzgados de la localidad de Lora del Rio (Sevilla), expediente en el que los informes recibidos fueron previos a la conversión de dichos Juzgados en Tribunales de Instancia, quedando pendiente en el nuevo año de girar una visita para conocer in situ cómo se encuentra dicha cuestión, así como la reconversión aludida.

En cuanto a los expedientes de quejas tramitados por posible demora o dilaciones injustificadas podríamos reseñar un gran número de ellos, pudiendo hacer referencia a la queja 24/3763 en la que el interesado nos trasladaba que, con fecha 7-7-2015, se dictó por el Juzgado de Primera Instancia n.º 24 de Sevilla sentencia a su favor, pero que el Registro de la Propiedad de Sanlúcar la Mayor no inscribía la parcela a su nombre por falta de firmeza de la sentencia. A tal efecto, procedió a presentar en 2022 un escrito dirigido al Juzgado de Primera Instancia nº24 de Sevilla, personándose en multitud de ocasiones ante el órgano judicial donde era informado de que debía esperar ya que no tenían personal.

Solicitado por nuestra parte un informe a la Secretaría Coordinadora Provincial de Justicia, se nos dio traslado del informe del letrado de la Administración de Justicia del órgano judicial: "Se informa que en el día de la presente se ha procedido a solucionar la misma, toda vez que el testimonio de la resolución de firmeza fue firmado con fecha 16 de mayo de 2024 si bien se ha procedido a comprobar que por error humano no fue notificada la misma".

De la misma forma, se nos dio traslado en la queja 25/1890 de la **demora injustificada en la tramitación de procedimiento penal por el Juzgado de Instrucción nº1 Berja**, donde tras la interposición de querella con fecha 15-5-2020, fueron incoadas Diligencias Previas nº521/2020 mediante Auto de fecha 1-12-2020, dictándose con fecha 8-2-2023 Auto de sobreseimiento provisional.

Interpuesto recurso de apelación, fue resuelto por la Audiencia Provincial de Almería mediante Auto de fecha 5-5-2023 estimando el recurso y acordando la continuación de la instrucción. Sin embargo, a tenor de la inacción procesal con fecha 13-10-2023 y 13-10-2024 se presentaron escritos de impulso procesal, sin que a fecha 17-1-2025 haya sido notificada resolución alguna.

Conocedores de la situación de los órganos judiciales en Berja procedimos a solicitar información a la Secretaria Coordinadora Provincial de Justicia, al Tribunal Superior de Justicia en Andalucía y a la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública de la Junta de Andalucía.

Deducimos del contenido de los informes recibidos que la situación de colapso descrita puede estar ocasionada por una acumulación de procedimientos -que denominan "razones estructurales"-, y ante la petición unánime de creación de una nueva plaza nº3 en el actual Tribunal de Instancia de Berja, dimos traslado al Defensor del Pueblo del Estado, al objeto de que tomara conocimiento de dicha situación, habiéndonos comunicado al respecto la incoación de expediente.

Otro expediente a destacar es la queja 25/3104, en la que el interesado nos daba traslado de la demora que se estaba produciendo en el procedimiento de modificación de medidas 146/2022 del que conoce el Juzgado de Primera Instancia nº1 de Chiclana, con motivo del informe psicosocial interesado de los menores.

Al respecto, nos manifiesta que la solicitud del informe pericial se realizó en el mes de marzo o abril de 2023, y nos adjuntaba copia de la resolución dictada por el órgano judicial de fecha 12-3-2025 acordando "desestimar la alegación de la parte solicitante puesto que, si bien es cierto el retraso que están sufriendo estos informes en materia de familia, ya ha transcurrido un lapso temporal importante siendo inminente tal informe …". Que tras ponerse en contacto con la Delegación Territorial de Cádiz es informado que "hasta septiembre no hay nada que hacer", **ya que no tienen los medios suficientes para atender a tanta demanda**, suponiendo esto al menos 6 meses más de espera a sumar a los 2 años que ya lleva esperando.

Solicitado informe de la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz, se nos da traslado de la deficiente plantilla -dos psicólogos/as para la provincia- para atender el elevado volumen de población y alta litigiosidad, habiéndose optado para paliar la situación adjudicar a la empresa AF Abogados un contrato menor para la emisión de informes de valoración mientras se formalizaba el contrato de Servicio en materia de peritaciones judiciales para los informes psicosociales, psicológicos y sociales, y en los procedimientos relacionados con la Unidad de Valoración Integral de la Violencia de Género, que se produjo con fecha 1 de mayo de 2025.

Por otra parte, desde la Secretaría General de Servicios Judiciales, en el ámbito de sus competencias en materia de medicina legal, se está trabajando en la realización de un protocolo común de elaboración de informes que agilicen su redacción, y se ha modificado la Relación de Puestos de trabajo de la Delegación Territorial de Cádiz, con la creación de dos nuevos equipos psicosociales de personal laboral, uno en Cádiz y otro en Algeciras, compuesto cada uno de ellos por un profesional de la Psicología y un profesional de Trabajo Social.

Las **demoras en la tramitación de los expedientes de reconocimiento del beneficio de justicia jurídica gratuita** también suponen un retraso en el acceso a los órganos judiciales cuando el proceso está por iniciar, o una paralización del procedimiento cuando la solicitud es realizada en un procedimiento ya en curso.

En el expediente de **queja 24/7431**, si bien no cabía su admisión a trámite respecto a la denegación del reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita debido a la reciente impugnación de esta denegación de la que tiene que conocer y decidir el órgano judicial, sí procedimos a su admisión en relación al uso del modelo normalizado de resolución no fundamentado adecuadamente.

Recibimos informe por la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública en

el siguiente sentido:

*"En primer lugar, se plantea desde la defensoría que la resolución desestimatoria del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita no indica ni concreta cuales son los umbrales tenidos en cuenta para dicha resolución, ni tampoco los recursos e ingresos brutos que se le imputan al interesado.*

*A este respecto hay que señalar que si bien es cierto que la resolución tipo utilizada es susceptible de mejora, por otro lado es también necesario destacar que el número de expedientes que se resuelve anualmente superan con creces los 30.000. De esta forma, solo es posible resolver con cierta celeridad simplificando todo lo posible la emisión de las referidas resoluciones.*

*Podría plantearse hacer referencia a los umbrales existentes, pero en ningún caso sería adecuado personalizar cada resolución haciendo referencia a cada uno de los parámetros económicos tenidos en cuenta para resolver, al menos con los medios técnicos disponibles actualmente, en tanto supondría ralentizar terriblemente la emisión de estas resoluciones, lo que iría en claro perjuicio del conjunto de los interesados y solicitantes que reclaman el beneficio de asistencia jurídica gratuita.*

*Y todo ello sin perjuicio, de la previsión de entrada en funcionamiento próxima de la aplicación TEMISA, que puede simplificar en mucho el procedimiento al efecto y el sistema de emisión de resoluciones".*

Entendemos que esta motivación de los actos administrativos debe suponer una explicación de los fundamentos fácticos y jurídicos en que se basan, consecuencia del principio de legalidad que impone a la Administración autora del acto justificar debidamente las normas en que se apoya y la concurrencia de los hechos previstos en aquella.

La doctrina coincide en señalar que la regla general debería ser la motivación de los actos administrativos, y solo por excepción admitirse la no motivación, y ésta se efectuará con sucinta referencia a hechos y fundamentos de derecho, no siendo suficiente la remisión del expediente o citar meramente los preceptos.

Por ello, procedimos a dictar Resolución que contenía la recomendación siguiente: "Que se incluya en los modelos de resoluciones desestimatorias del derecho a la justicia jurídica gratuita un recuadro que permita incluir una suficiente motivación que justifique la decisión". Recomendación que fue aceptada por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Por último, debemos hacer una referencia al anterior Informe Anual 2024, en el que indicábamos que con motivo de la gestión de la queja 22/4129 tuvimos la oportunidad de analizar en el ejercicio del derecho de defensa los distintos criterios de interpretación por parte de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita al respecto de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Por ello, iniciamos de oficio la ***queja 22/8533*** donde la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública recopilado los informes emitidos por las distintas Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, concluyó que *"... el criterio adoptado por cada una de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, como se constata, no es uniforme".*

**Esta disparidad de criterios vendría a vulnerar el principio de seguridad jurídica** que debe regir toda actuación de la Administración, regulado en diferentes textos legales, principalmente la Constitución Española (art. 9), la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A tal efecto, procedimos a emitir Resolución para que se procediera por la Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales para la **adopción de un criterio uniforme**, recibiendo como respuesta el informe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de

Justicia, Administración Local y Función Pública (Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía) que concluía que *"... no es posible impartir instrucciones en el sentido pretendido (uniformar el criterio relativo al reconocimiento o denegación del beneficio de justicia gratuita a las Asociaciones que cuenten entre sus fines la defensa y protección del medioambiente) por la naturaleza jurídica de las comisiones que, aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se puede considerar jerárquicamente dependientes de la misma por lo que no es viable dictarle instrucciones o circulares con tal objeto. A fortiori, los títulos competenciales en la materia impiden establecer un criterio interpretativo a este respecto"*.

Dicha Resolución no fue aceptada al concluir no ser posible impartir instrucciones en el sentido pretendido a tenor de la naturaleza jurídica de las Comisiones, ya que aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se puede considerar jerárquicamente dependientes de la misma, por ello, procedimos a dirigir la Resolución directamente a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba y Jaén, que igualmente no fue aceptada.

No obstante, nos hemos vuelto a dirigirnos a la Consejería en relación a la Comisión Mixta entre la Administración de la Junta de Andalucía y el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, ya que el artículo 9 del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita establece como una de sus funciones el «Formular propuestas de mejora para homogeneizar los criterios del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita» (art. 9.b).

Así, solicitamos información sobre la periodicidad con la que la referida Comisión Mixta se reúne, así como que se incluya en el orden del día de la próximo reunión adoptar un criterio uniforme en el particular de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita para estas asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro, y en general en aquellas otras cuestiones donde pueda existir una disparidad de criterios que supongan un quebranto del principio de seguridad jurídica.

Al respecto, se nos comunica que la Comisión Mixta se reúne como mínimo una vez al año -en los últimos años al menos tres sesiones por ejercicio-, y en la última de fecha 4 de diciembre de 2025, fue incluida en el orden del día la puesta en conocimiento de la Comisión de la queja del Defensor del Pueblo Andaluz Q22/8533, **concluyéndose proponer la creación de un grupo de trabajo con objeto de formular propuestas de mejora para homogeneizar los criterios del reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita y sobre otras cuestiones en las que pueda existir una disparidad.**

## 2.3.1.1.2.2. Registro Civil

Una de las reivindicaciones de esta Defensoría, en la Justicia en general, y los Registros Civiles en particular, ha sido la exigencia de una respuesta ágil por parte de la Administración de Justicia. Los Registros Civiles, a menudo colapsados, son parte central de esta queja tanto por los **"silencios administrativos"** como por los **tiempos de espera excesivos** para la expedición de certificados.

Así, detectábamos mediante las quejas presentadas por la ciudadanía, diferentes problemas estructurales que se continúan produciendo, como las **demoras en las citas previas**, persistiendo las dificultades para conseguir citas presenciales para trámites básicos (inscripciones, fes de vida, expedientes matrimoniales), lo que genera "cuellos de botella" en la atención a la ciudadanía.

Y esto además se ve **incrementado por la "brecha digital"** entre Administración y ciudadanía, alertando sobre la necesidad de que la modernización no deje atrás a personas mayores o

con dificultades tecnológicas, un punto recurrente en las advertencias del Defensor sobre la "cita previa obligatoria" como barrera.

Esta cuestión viene produciendo desde el pasado año un gran proceso de digitalización, suponiendo un punto de inflexión operativo con la ejecución del plan de modernización tecnológica, impulsado para dar respuesta a las recomendaciones de agilidad y accesibilidad.

Así con el objetivo de permitir que la ciudadanía realice ciertos trámites (nacimientos, matrimonios, defunciones), se está desarrollando la digitalización de los libros registrales y de los expedientes históricos desde 1950 a la actualidad, transformando el modelo de gestión de los Registros Civiles a una forma 100% telemática sin necesidad de desplazamientos físicos.

Al respecto, ha quedado implantada en el presente curso la herramienta Dicireg, buscando integrar los registros andaluces con el sistema nacional, permitiendo así su interoperabilidad, de forma que la ciudadanía podrá obtener una partida de nacimiento desde su domicilio con un certificado digital.

Esta Defensoría valora positivamente los avances hacia la administración electrónica como solución al colapso, pero atendiendo a este periodo de transición técnica, mantiene una vigilancia activa tanto sobre la efectividad real de que este proceso de digitalización se traduzca en una reducción efectiva de los tiempos de espera , garantizando que la "ventanilla virtual" no excluya a la población vulnerable y manteniendo canales de asistencia para quienes no pueden realizar trámites online.

Sin embargo, esta digitalización que se plantea como solución no ha evitado que existan quejas al respecto, ya que la implantación del nuevo sistema informático Dicireg se ha percibido por la ciudadanía como una cuestión añadida al colapso ya existente, al necesitar los funcionarios un periodo de aprendizaje de la herramienta.

Volviendo a la cuestión de las demoras en obtener las citas previas, la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil hace referencia a la aplicación de técnicas organizativas y de gestión de naturaleza administrativa que permita una mayor uniformidad de criterios y una tramitación más ágil y eficiente de los distintos expedientes, prestando un servicio público de mayor calidad, sin perjuicio de la garantía judicial de los derechos de la ciudadanía. Continúa estableciendo un **Registro Civil único para toda España**, informatizado y accesible electrónicamente, lo que exige una estructura organizativa distinta y la incorporación del uso de las nuevas tecnologías y de la firma electrónica.

Como respuesta por parte de los distintos Registros Civiles a los que nos hemos dirigido solicitándole informe, se nos da traslado como uno de los motivos que dilatan o dificultan el acceso de la ciudadanía, la posibilidad de que un mismo usuario pueda solicitar varias citas para un mismo trámite en diferentes días, de forma que las que no utilizan no le dan de baja y se pierden.

Igualmente, haciendo una concreta referencia a los expedientes de nacionalidad, la reclamación -no acreditada- de que un despacho de abogados o notaría pueda **acaparar citas** que, al ser normalmente diferidas varios meses, pueden asignar para sus clientes, o la reclamación de la existencia de locutorios que de la misma forma hacen acopio de citas que posteriormente venden. En estos casos, los diferentes Registros Civiles actúan de distinta forma, ya que mientras unos tienen acordado no atender las citas donde quien comparece no coincide con los datos del solicitante, en cambio otros por no perjudicar a estos usuarios proceden a atender al ciudadano.

Entendíamos que dicha cuestión podría técnicamente salvarse -al igual que hace la app Salud

Responde- con la vinculación de un nombre y apellido a un DNI, y que con ese mismo DNI no se permitiera solicitar nueva cita, salvo que se procediera a anular la cita adjudicada. Con estos antecedentes, se estimó oportuno que en virtud de lo dispuesto en el art. 10.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora de esta Institución, proceder a iniciar una actuación de oficio la *queja 25/5064* para que la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública nos informara sobre la implementación de un sistema que impida el problema referido anteriormente.

En cumplimiento de esta petición, se emitió informe del siguiente tenor:

"Consta un funcionamiento continuado e ininterrumpido 24x7 de la aplicación informática, con lo que ha de descartarse un problema en la continuidad de la disponibilidad de la misma. El eventual abuso de esta aplicación se produce de forma difícil de evitar por los siguientes factores inevitables en el uso de la misma:

- La posibilidad de solicitar cita previa con documentos ficticios (NIF/DNI, NIE ó pasaporte).
- La imposibilidad de restringir completamente la solicitud de cita sólo a poseedores de un DNI, por la existencia de solicitantes sin DNI.
- La dificultad de exigir la presentación de la documentación identificativa con la que se ha solicitado la cita previa.

El enfoque en la mayoría de las Administraciones Públicas para esta clase de servicios pasa por requerir un documento identificativo o equivalente válido en derecho y vigente.

(… ) En cualquier caso, sobre esta problemática ya se emitió un informe el pasado 20 de mayo de 2024 para el Defensor del Pueblo estatal en relación con una queja sobre el funcionamiento del Registro Civil de Estepona (exp. 23026084) (…)"

A tenor de dicha información, se solicitó una ampliación que fue contestada en el siguiente sentido:

"*1. «Indicar los numerosos controles a los que hace referencia»:*

- *Módulo antifraude, submódulo control de Documento identificativo: Evita que se pueda solicitar una cita si no se introduce un documento identificativo.*
- *Módulo antifraude, submódulo control de correo-e: Evita que se pueda solicitar una cita si no se introduce un correo-e conformado a una sintaxis básica correcta (nombre@dominio.TLP).*
- *Módulo antifraude, submódulo control de teléfono: Evita que se pueda solicitar una cita si no se introduce un número de teléfono.*
- *Módulo antifraude, submódulo control de fecha de cita o solicitud: Evita que se pueda solicitar una cita si no se selecciona una fecha disponible.*
- *Módulo antifraude, submódulo control de rango de tiempo: Evita que se pueda solicitar para un mismo Documento (DNI, pasaporte) un mismo tipo de trámite un mismo día. Configurable para una combinación de estos datos.*
- *Documento, correo-e o teléfono.*
- *Fecha de cita o de solicitud.*
- *Cada n horas o días*
- *Mensaje de advertencia: El siguiente anuncio-advertencia que se muestra en el proceso de solicitud de cita se implementó en el mes de mayo de 2024.*
- *Control de documento (DNI o Pasaporte) introducido: No existe mecanismo que controle que los DNI*

*y Pasaportes sean reales para evitar fraudes. Para un DNI se requieren integraciones con la Dirección General de la Policía del Ministerio de Interior y las solicitudes de Administraciones Públicas, cuando se consultó, no resultan autorizadas al no tratarse (en este caso, la cita previa) de integraciones en el ámbito de la seguridad. En el ámbito del Pasaporte, no se conoce integración o servicio web que valide pasaportes en cualquier país del mundo.*

- *Lo que sí se valida es que sea un formato correcto el del DNI, pero no en el Pasaporte, que tiene una forma de codificación diferente en cada país, resultando inviable establecer controles al respecto.*

*2. «Imposibilitar solicitar cita para un mismo tramite, más allá del mismo día, hasta que se haya cumplido la cita ya otorgada, salvo que se renuncie previamente a ella».*

*El control de rango de tiempo ya existe, como se indica antes. La práctica de imposibilitar el solicitar cita para un mismo trámite hasta que se haya cumplido la cita ya otorgada no resulta eficaz porque es muy extraordinario que el identificador que se haya empleado para solicitar la cita se verifique por la persona que atiende la cita y el uso de dos identificadores elude el control.*

*Aparte de eso, la renuncia previa se ofrece con un enlace desde el mensaje de comunicación que informa de la cita tras solicitarla, pero esta renuncia es muy excepcionalmente usada, no recibiendo renuncia para la inmensa mayoría de citas que acaban siendo no utilizadas".*

A la vista de dicha información procedimos al archivo del expediente al no observar que en la actuación llevada a cabo por el citado Organismo exista una infracción de alguno de los derechos y libertades que nos permita la adopción de alguna de las medidas que prevé el artículo 29.1 de la Ley reguladora de esta Institución.

En otro orden de cuestiones, en visita realizada al Registro Civil de Algeciras, detectamos una deficiente seguridad debido a su ubicación y accesibilidad que tiene cualquier ciudadano o ciudadana para acceder directamente a las mesas del personal sin ningún filtro de seguridad.

Los funcionarios se quejan de que esto ocurre a diario, ya que los ciudadanos acuden sin cita para informarse o para expresar sus quejas, y les interrumpen y retrasan en las citas que están atendiendo. De otro lado, las ventanas que dan luz a la oficina tienen que tener bajadas las persianas, ya que las personas que están esperando o que llegan, reclaman golpeando los cristales para que se les atienda o para expresar sus quejas, e incluso se producen alborotos de personas que están esperando el resultado de alguna diligencia del Juzgado de Guardia de Violencia.

Ante esta situación consideramos oportuno iniciar de oficio la ***queja 24/9229*** y, en el marco de las respectivas competencias atribuidas al Juzgado Decano de Algeciras y la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública en materia de Justicia, procede solicitar informe en relación a las cuestiones planteadas y sus posibles soluciones, al objeto de poder también dar cuenta a la ciudadanía y a los operadores jurídicos.

Por parte del Magistrado Juez Decano recibimos informe que contiene el siguiente particular:

*"… En cuanto al objeto de la actuación iniciada y por la que se me pide informe y posibles soluciones, he de significar que, advertida tal disfunción respecto a la accesibilidad y seguridad en torno a las dependencias del Registro Civil, y dentro del ámbito de mis competencias como Juez Decano, interesé la emisión de informe del Letrado de la Administración de Justicia encargado del Registro Civil en orden a que se consignaran los supuestos en los que los ciudadanos, previa identificación y acreditación, han de acceder a dichas dependencias.*

*Una vez emitido dicho informe, se ha dictado Acuerdo por este Juez Decano por el que se insta al guardia civil responsable de la seguridad del edificio judicial a que adopte las medidas necesarias para garantizar el control de acceso de los ciudadanos a las dependencias del Registro Civil, reservado a aquellos supuestos señalados por el Sr. Encargado del Registro Civil en el informe referenciado".*

Como última cuestión a tratar en el presente apartado, si tuviésemos que señalar una localidad con el Registro Civil colapsado, esta podría ser por el número de queja recibidas en esta Defensoría el municipio de **Roquetas de Mar (Almería).**

Así, en uno de esos expedientes (queja 25/2612), el interesado nos daba traslado de que con fecha de julio de 2023 presentó la Resolución favorable de Concesión de Nacionalidad por Residencia, haciéndose entrega por dicho Registro Civil de certificación de suspensión del plazo otorgado de 180 días, y habiendo transcurrido casi 2 años, a fecha de marzo de 2025 aún no había recibo notificación del Registro Civil, tan solo que "solo había una sola persona para tantos expedientes y que no se daban abasto por el trabajo".

En el informe recibido se nos comunicaba por la Letrada de la Administración de Justicia lo siguiente:

*"… el Registro Civil de Roquetas de Mar asume un gran número de expedientes de nacionalidad, a la fecha hay pendientes 1200 nacionalidades por residencia, debido a la alta inmigración de esta población, que ronda el 30%.*

*Todos ellas se realizan por una única funcionaria que desempeña sus funciones de forma efectiva y eficaz, si bien, debido al gran número de asuntos resulta inviable poder realizar los juramentos* en menor tiempo. *Aproximadamente, se realizan unos 40 juramentos al mes, lo que supondrían una media de 500 juramentos al año, realizados todos ellos como hemos dicho, por una única funcionaria, lo que explica la demora en los juramentos.*

*No obstante,* ***actualmente se están citando para juramento las resoluciones que tuvieron entrada en junio de 2023****, por lo que su llamamiento será en breve".*

Tal extremo nos fue confirmado por distintos ciudadanos que nos daban traslado del cartel informativo colgado en la entrada del Registro Civil comunicando dicho información.

Con ocasión de otra queja interpuesta con posterioridad, queja 25/4288, solicitamos la colaboración de la Secretaria Provincial de Coordinación de Justicia, dándole traslado de los informes recibidos por la Letrada de la Administración de Justicia en el seno de otros expedientes en los que se hacía referencia a los escritos de fecha 23-3-2023, 5-4-2024, 14-8-2024, 17-9-2024 y 16-12-2024, solicitando su intervención en el sentido de ser incluidos en los Planes de auto-refuerzo, y haciendo especial referencia a lo que se consideraba como un agravio comparativo respecto a otros Registros Civiles de la provincia:

- Registro Civil de Almería con unos 200.000 habitantes, cuenta con 10 funcionaios.
- Registro Civril de El Ejido con menos de 90.000 habitantes, cuenta con 4 funcionarios.
- Registro Civil de Roquetas de Mar con más de 102.000 habitantes, sólo cuenta con 3 funcionarios.

Al respecto, se nos informó con fecha 30-6-2025, por la referida Secretaría de Coordinación de lo siguiente:

*"Por haberse acordado en el Expediente de referencia, y de conformidad con lo solicitado se INFORMA de* ***la inminente implantación de los Tribunales de Instancia*** *que se ha publicado en BOJA de fecha 30 de mayo de 2025 en el que se acuerda nuevas* ***Relaciones de Puestos de Trabajo para el Registro Civil de Roquetas de Mar, duplicándose la plantilla, designando al mismo 6 funcionarios.***

*La fecha de entrada en vigor está prevista para el próximo 1 de julio de 2025 y esperamos que todas aquellas disfunciones sean solventadas".*

Tras el informe recibido procedimos al cierre de los expedientes, sin perjuicio de realizar un posterior seguimiento de las medidas adoptadas, cuestión que hemos realizado con ocasión del expediente de queja 25/11474 que se encuentra pendiente de contestación por parte del Registro Civil.

## 2.3.1.2. Memoria Democrática

Esta materia se aborda principalmente bajo el Eje Cultura de Paz y Justicia, manteniéndose desde esta Defensoría una postura firme sobre la "obligación positiva" de la administración para garantizar los principios de Verdad, Justicia y Reparación.

Enlazando con el anterior apartado de los Registros Civiles, la *Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática* viene a establecer en su Disposición adicional octava la posibilidad de adquisición de la nacionalidad española.

«1. Los nacidos fuera de España de padre o madre, abuelo o abuela, que originariamente hubieran sido españoles, y que, como consecuencia de haber sufrido exilio por razones políticas, ideológicas o de creencia o de orientación e identidad sexual, hubieran perdido o renunciado a la nacionalidad española, podrán optar a la nacionalidad española, a los efectos del artículo 20 del Código Civil. Igualmente, podrán adquirir la nacionalidad española las personas que se encuentren en los siguientes supuestos:

a) Los hijos e hijas nacidos en el exterior de mujeres españolas que perdieron su nacionalidad por casarse con extranjeros antes de la entrada en vigor de la Constitución de 1978.

b) Los hijos e hijas mayores de edad de aquellos españoles a quienes les fue reconocida su nacionalidad de origen en virtud del derecho de opción de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley o en la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre.

2. En todos los supuestos, esta declaración deberá formalizarse en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente ley. Al terminar este plazo, el Consejo de Ministros podrá acordar su prórroga por un año».

Esto ha supuesto, tras la aprobación de la extensión del plazo hasta el 22 de octubre de 2025, un agravamiento de la situación de colapso estructural que ya presentaban los registros civiles.

La norma ha supuesto la ampliación del universo de personas que han podido optar a la nacionalidad, y aunque positiva en derechos, ha supuesto un tapón que ha perjudicado en la operatividad diaria de los registros civiles, y no solo por los propios residentes ya en Andalucía, sino por la avalancha de solicitudes de documentación realizada desde diferentes países.

En otro orden de cuestiones, tres han sido los principales focos o áreas críticas de quejas en las que la ciudadanía ha solicitado el amparo del Defensor, la simbología en espacios públicos, las exhumaciones e identificaciones genéticas, y los Lugares y Senderos de Memoria.

La **simbología en espacios públicos** ante la existencia de municipios (especialmente aquellos de más de 20.000 habitantes) **que mantienen vestigios franquistas**, y donde esta Defensoría reitera que la retirada no es opcional, sino un cumplimiento de la Ley 2/2017 de Andalucía y la Ley estatal 20/2022.

En este grupo podemos incluir cuestiones como el nomenclátor de calles o espacios públicos

(queja 24/7078 en relación a los expedientes iniciados por el Ayuntamiento de Cádiz para el cambio de nombre del estadio municipal de fútbol, o la queja 25/8540 al tener constancia en Huelva de varias vías con nomenclatura contraria a la Ley de Memoria), o la anulación de honores y tratamientos contrarios a la norma (*queja 24/1281*).

En esta última queja, la Entidad Memorista Aremehisa nos dio traslado de la falta de contestación por la Diputación Provincial de Córdoba a su solicitud de elaboración de un censo de honores y tratamientos. Al respecto, si bien no existe un precepto o norma que establezca la obligatoriedad de la elaboración del pretendido censo o inventario, sí existe la norma que obliga a las administraciones públicas a la adopción de las medidas oportunas para revisar de oficio o retirar la concesión de reconocimientos, honores y distinciones que fueren contrarios a la Memoria Democrática, y para llegar a tal conocimiento se debe articular un procedimiento, sea éste el pretendido inventario o cualquier otro.

En este sentido, a tenor del periodo transcurrido desde la entrada en vigor de Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía (4 de abril de 2017), deberían haber sido ya retirados o eliminados por las distintas administraciones públicas todos los reconocimientos, honores y distinciones contrarios a la memoria democrática.

Por todo ello, la resolución que fue dictada, y posteriormente aceptada por la Diputación de Córdoba, contenía la recomendación de que más allá de la elaboración de un censo o inventario, se procediera de oficio a determinar por el cauce que considere oportuno tomar conocimiento de las concesiones otorgadas o por otorgar de reconocimientos, honores y distinciones y, posteriormente, proceda sin más demora a instar la retirada de todas aquellas que pudieran ser contrarias a la Memoria Democrática, resultado ser una obligación legal para toda administración pública y no una mera opción.

Igualmente dentro de este grupo incluiríamos la actuación de oficio ante las posibles **denominaciones de centros educativos contrarios a la norma,** *queja 22/8573*, donde la Dirección General de Planificación y Centros en marzo de 2023 dio traslado a la Consejería de Cultura de la relación de centros cuya denominación pudiera ser contraria a la Ley 2/2017 de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, respondiendo a la Consejería de Educación en abril de 2023 que la solicitud sería evaluada por el Comité Técnico de Expertos en el momento en que esté conformado, y a esta Defensoría en julio de 2023 que los miembros del citado Comité Técnico serían nombrados a principios del último cuatrimestre del año 2023.

Sin embargo, en un segundo informe se informó por la Consejería de Cultura en octubre de 2024 que los miembros del Comité fueron nombrados en abril de 2024, constituyéndose con fecha de mayo de 2024, y acordando la necesidad de hacer un trabajo previo de análisis de la situación actual y volver a convocarse antes de finalizar el año 2024.

Por ello, se procedió por esta Defensoría a dictar resolución que contenía la recomendación de que se procediera de forma urgente y prioritaria a la convocatoria del Comité Técnico para la puesta en común de los trabajos acordados en la primera y única convocatoria del Comité y que en el caso de que dicha convocatoria haya sido ya celebrada, se nos informe de las medidas acordadas en relación a las funciones que tienen asignadas, y la posibilidad de que con independencia de su deber de reunirse al menos una vez al año, se valore la posibilidad de una convocatoria extraordinaria a iniciativa de la Presidencia.

A la fecha de elaboración del presente Informe Anual aún no hemos recibido respuesta por parte de la Consejería.

En cuanto a las **exhumaciones e identificaciones genéticas,** el proceso de identificación de los restos exhumados sigue siendo más lento de lo que las familias, a menudo de edad muy avanzada, pueden soportar.

Así, en la queja 25/4049 se nos daba traslado de la denegación por la FEMP de la subvención solicitada por el Ayuntamiento de Nerva, denegación de la que ya tuvimos conocimiento en la *queja 24/8390*, indicándose al Ayuntamiento que debía ser la propia Corporación quien hiciera llegar dicha cuestión al Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática del Gobierno de España, al Comisionado para la Concordia de la Junta de Andalucía y a la FEMP, trasladándoles la situación e instando la intervención que a cada una de ellos correspondiera, sin perjuicio de que una vez recibieran contestación pudiera darnos traslado al objeto de valorar nuestra posible intervención.

Al respecto, en la queja 25/7390 se solicitaba información sobre recogida de muestras de ADN para la identificación de desaparecidos en la guerra civil, y en la *queja 24/8389* la familia se encontraba sin respuesta a su solicitud a la Oficina de Memoria Histórica del Ayuntamiento de Sevilla para tomar muestras de ADN para identificar a un familiar enterrado en la fosa común Monumento del Cementerio San Fernando de Sevilla.

Por último, los Lugares y Senderos de Memoria, respecto a lo cual la burocracia y el vencimiento de plazos administrativos están dejando sin protección legal a espacios que deberían estar catalogados y señalizados, provocando una desprotección efectiva del patrimonio memorialista.

La pretensión de la incoación de oficio de la *queja 24/2365* fue la de tomar mayor conocimiento respecto de los Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía, obtener la relación de lugares y senderos inventariados y catalogados, conocer los procedimientos de inscripción, las medidas de fomento en su interpretación y difusión, así como las medidas adoptadas para la formación, conservación y divulgación.

Dicho expediente concluyó con resolución a la Consejería de Cultura que contenía las recomendaciones de incluir un enlace directo en el sitio web a los **Lugares y Senderos de Memoria** y en el mapa de localización de bienes protegidos, haciendo al mismo tiempo más intuitivo y fácil el manejo y acceso a dicha información, que se procediera a la urgente tramitación y conclusión de los expedientes de solicitudes de inscripción de lugares de memoria democrática, aún pendientes de tramitar, y por último que en el caso de que se hubiera iniciado la renovación del Consejo de Memoria y del Grupo de Trabajo, ésta concluyera lo antes posible, procediendo a la suspensión de la tramitación de los expedientes de inscripción ya iniciados y pendientes de concluir, con objeto de que no supongan una caducidad de los mismos.

En relación con el anterior expediente, se ha tramitado la queja 25/1755 en la que se nos trasladaba por la Coordinadora Andaluza para la Memoria Democrática la falta de convocatoria y renovación del Consejo de Memoria Histórica y Democrática, habiendo sido informados recientemente de que el proceso de renovación de las vocalías del Consejo de Memoria Histórica y Democrática ha concluido con la publicación en BOJA de la Orden de 21 de octubre de 2025 y la Orden de 27 de noviembre de 2025 de designación de la vocalías.

# 2.3.1.3. Política Interior

## 2.3.1.3.1. INTRODUCCIÓN

En lo relativo a seguridad ciudadana, la institución aborda esta materia centrándose en las competencias autonómicas y locales de las Policías Locales, la Protección Civil y las Emergencias.

Las pretensiones de la ciudadanía en este ámbito no son solo una cuestión de orden público, sino un factor que incide directamente en el bienestar y la salud de la población, en la que abogamos por una administración que priorice la disciplina preventiva (educación y aviso) sobre la meramente punitiva (multas).

La seguridad real también depende de la planificación ante emergencias (Protección Civil), un área que requiere urgente actualización en muchos municipios andaluces, y donde la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía pretende dar respuesta fomentando la prevención en emergencias para minimizar los riesgos; la planificación a través de la elaboración de planes de emergencia; un único número de teléfono (112) para acceder a cualquier ayuda; favorecer la coordinación entre los organismos y entidades; y, analizar la respuesta en emergencias para mejorar el servicio a la ciudadanía y tomar medidas que puedan favorecer su seguridad.

El Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de Andalucía (PTEAnd) desarrolla las directrices y requerimientos que las administraciones, organismos y entidades deberán tener en cuenta en la elaboración de los distintos planes de emergencias de protección civil en Andalucía, y los planes territoriales de emergencias de protección civil de ámbito local (PTEL) son elaborados para hacer frente a las emergencias de carácter general que se puedan producir en el ámbito local, que son aprobados por las corporaciones locales con la homologación de la Comisión de Protección Civil de Andalucía.

Por ello, consideramos imprescindible tener realizada una adecuada planificación en todos los niveles, habiéndose detectado municipios que no tienen actualizados sus planes de emergencia municipal o carecen de recursos técnicos para hacerlo.

Otros instrumentos lo constituyen los planes especiales y planes específicos de emergencia de la comunidad autónoma y de actuación local, los planes de emergencia interior o de autoprotección, y los planes sectoriales aplicables a situaciones de emergencias.

## 2.3.1.3.2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Las Policías Locales suponen el bloque más voluminoso de **quejas** e intervenciones donde son recurrentes las que nos trasladan la ciudadanía **en relación con la potestad sancionadora, alegando indefensión y silencio administrativo,** ya que la queja principal no es siempre la multa en sí, sino la falta de respuesta a los recursos de reposición o alegaciones presentadas por los ciudadanos; que la administración ejecute el cobro (a veces por vía ejecutiva) sin haber resuelto previamente los recursos del ciudadano, vulnerando su derecho a la defensa, o la falta de proporcionalidad de las sanciones impuestas por las ordenanzas municipales, abogando por un enfoque más flexible.

Otras de las cuestiones más numerosas de las que se nos da traslado son las motivadas por la f**alta de asistencia de los agentes cuando es reclamada su presencia**, y que la propia policía achaca a la falta de medios sobre todo personales, aunque también de medios materiales.

Así, son las propias Corporaciones Locales, sobre todo de los pequeños municipios, las que nos trasladan la carencia de efectivos suficientes para garantizar la seguridad las 24 horas.

Una de las cuestiones que tiene que ver con esta carencia de efectivos, aunque es materia de otro apartado del presente informe -Empleo Público-, hace referencia a los procesos selectivos para acceder al Cuerpo, denunciando falta de transparencia, retrasos injustificados en las convocatorias y disfunciones en los tribunales de selección. Igualmente relacionada con dicha cuestión, y que también tendrá su tratamiento en otro apartado de este informe -Medio Ambiente-, tiene su impacto en la seguridad ciudadana al hacer referencia a los ruidos generados por vecinos o locales de ocio, o las concentraciones de jóvenes -botellonas-, en cuanto afecta a la convivencia y uso de espacios públicos.

Por lo tanto, al respecto se hace necesario cubrir las vacantes de Policía Local para garantizar una presencia efectiva, especialmente en zonas rurales o municipios con gran dispersión.

Ejemplo de ello lo constituye la queja 25/8839 donde el interesado vuelve a poner en nuestro conocimiento que continúa sin resolverse el problema de la venta ambulante en el paseo marítimo de Salobreña.

Dicho expediente tuvo como antecedentes las quejas 22/5427 y 23/1984, que fueron admitidas a trámite por la falta de respuesta a las solicitudes del interesado por el Ayuntamiento, recibiéndose informe de la Jefatura de la Policía Local en el que se nos comunicaba la necesidad de participación de numerosos efectivos y actuación de la Guardia Civil, la escasez de agentes de la Policía Local, o la falta de competencia frente a la actuación de los "manteros" (más allá de la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado) al tratarse de delitos contra la propiedad industrial. Así, se nos comunicaba que se encontraba en curso una convocatoria de proceso selectivo y que dicha cuestión sería tratada en la siguiente Junta Local de Seguridad.

Por ello, a tenor del tiempo transcurrido y el nuevo escrito del interesado manifestando que la situación continúa igual, se ha solicitado del Ayuntamiento de Salobreña que se incluyan en su informe estas tres cuestiones: el proceso selectivo, el estudio de la cuestión en Junta Local de Seguridad y la competencia municipal en la venta ilegal. Un informe que se ha recibido recientemente y se encuentra en fase de valoración.

En la queja 25/3318 acudía la persona poniendo en nuestro conocimiento las graves secuelas que padece, a consecuencia de haber sido trasladado por la Policía Local a un centro sanitario tras posible atropello, siendo introducido sin ningún tipo de protocolo en el habitáculo de detenidos del coche policial, y sin que conste un informe de dicha intervención. Tras la recepción del informe emitido por el Ayuntamiento de Torremolinos, y las alegaciones realizadas por el interesado señalando las contradicciones apreciadas, ante la imposibilidad de determinar los agentes de la Policía Local que en su caso procedieron al traslado del interesado al centro de salud, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en este expediente.

No obstante, le sugerimos al interesado que diese traslado de la información y documentación de la que dispone al letrado de su confianza al objeto de que valore el ejercicio de las acciones que en su caso le puedan corresponder en derecho.

En otros expedientes se nos comunicaba por la ciudadanía la **falta de respuesta a las solicitudes realizadas.** Así en la queja 25/5876 tras recurso de reposición contra resolución de expediente sancionador, o la *queja 25/4744* tras solicitud de información tras denuncia. En ambos expedien-

tes la Resolución de recordatorio de silencio fueron aceptadas.

En cuanto a los expedientes de **emergencia,** en la queja 24/8335 los interesados nos trasladaban que el municipio de San Fernando continuaba careciendo de un plan de emergencia -el expediente tenía como antecedente la queja 21/4152-, ya que el Plan existente es del año 1995, tal y como consta publicado en la "Relación de municipios con Plan Territorial de Emergencia Local homologados en Andalucía" de la Dirección General de Emergencia y Protección Civil.

Al respecto, se nos informó de que se estaba procediendo a una nueva actualización y adaptación a lo dispuesto en el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd), y dado que el Ayuntamiento de San Fernando no disponía de los recursos técnicos y humanos necesarios para la revisión, actualización y ampliación del vigente Plan de Emergencia Municipal, se había procedido a iniciar un expediente de contratación a una empresa especializada, que estaba siendo tramitando por el Servicio de Contrataciones del Ayuntamiento.

En la queja 25/5963 fue la propia Corporación de Manilva quien nos daba traslado por medio de su alcalde de las negociaciones llevadas a cabo ante la disconformidad vecinal con el cierre del Parque de Retén de Bomberos, donde finalmente se interpuso recurso contencioso administrativo que fue admitido a trámite por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 7 de Málaga.

Por último, la queja 25/11494 en la que el interesado, bombero en ejercicio, nos daba traslado de su disconformidad con el convenio del Consorcio de Bomberos de Poniente en Almería, lo que puso en conocimiento mediante escritos dirigidos a los alcaldes de Huércal y Almería, así como a la Diputación Provincial de Almería.

En fase de estudio de dicho expediente, tuvimos conocimiento por los medios de comunicación del anuncio realizado por la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, de que con fecha 14 de enero de 2026 *"se daría luz verde por el Consejo Andaluz del Fuego al texto del decreto que va a regular la dirección, coordinación, organización y funcionamiento de los bomberos, de los servicios de prevención y extinción de incendios y salvamento (SPEIS), así como el registro de su personal"*.

Igualmente indica dicha publicación que *"Se trata del segundo decreto que aprueba el Gobierno andaluz para atender las reivindicaciones históricas de los bomberos ... de forma que, por ejemplo, los cuerpos de bomberos de una localidad puedan ampliar su ámbito de actuación fuera de su municipio"*. Actualmente, hemos procedido a solicitar la colaboración de la referida Consejería para ser informados al respecto.

# 2.3.2. CULTURA DE PAZ. MEDIACIÓN

## 2.3.2.1. Introducción

La cultura de paz en la Institución del dPA es uno de sus sellos más emblemáticos, confiriendo a sus intervenciones un cariz marcadamente democrático y de fortalecimiento social e institucional.

Durante la última década se ha incorporado, fortalecido y evolucionado la mediación como fórmula de gestión de quejas, junto con la intermediación y la clásica labor supervisora de la defensoría. En este informe merecen destacarse precisamente los aspectos más relevantes del camino recorrido con este procedimiento ágil, flexible y, sobre todo, participativo y basado en el diálogo entre la sociedad y la Administración Pública, a lo que debe añadirse el amplio espectro de consensos que éstas han sido capaces de lograr, desde el respeto a sus intereses, deberes y el marco normativo de referencia.

Sin embargo, hoy debemos celebrar la realidad actual en la que la mediación ha sido y es un éxito sin paliativos. La ciudadanía participa en Andalucía de manera directa, activa y presencial en procesos de diálogo con los servidores públicos que gobiernan las distintas esferas de su vida (Ayuntamientos, Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía, Direcciones Generales, etc.) Temas como la salud, la educación, el medioambiente, el urbanismo, la vivienda o los transportes, entre otros, son abordados en mesas de trabajo en las que se exponen alternativas y opciones de solución a preocupaciones y problemas que la sociedad siente y sobre las cuales la Administración, en el espacio de la discrecionalidad que la norma le permite, adopta acuerdos que son sostenibles en el tiempo. En esas mesas las partes se ponen cara, se vuelcan las emociones, las preocupaciones, las dificultades de toda índole (legal, presupuestaria, política, temporal,…) pero en esas mesas las personas que participan se van satisfechas o muy satisfechas en porcentajes cercanos al 100%, se haya solucionado en todo o en parte su problema, porque se han sentido atendidas y escuchadas y porque se comprenden mutuamente los límites de cada parte. Es realmente difícil comparar con otros abordajes de conflictos los beneficios que viene aportando la participación en procesos de mediación al sentir de la población y de las administraciones andaluzas.

Los expedientes gestionados en mediación, al ser un área de intervención transversal, afectan a la mayoría de áreas y materias de la institución del dPA, si bien en 2025 son mayoritariamente relativos a medio ambiente y urbanismo y vivienda. También en educación e infancia y en seguridad ciudadana.

No obstante, como se verá, se han tramitado, como es habitual, quejas en mediación relativas a diferentes materias: educación, salud, ordenación del tráfico, función pública, dependencia, personas en situación de vulnerabilidad, etcétera.

Es importante destacar en el presente año, en la gestión de los expedientes tramitados por mediación, el papel clave que ha jugado la figura de esta institución como **herramienta de colaboración interadministrativa, favoreciendo espacios donde la ciudadanía ha podido interactuar en una misma mesa con las diferentes administraciones implicadas en el asunto.** Este hecho ha sido puesto en valor tanto por la ciudadanía como por las diferentes administraciones, valorando el espacio de mediación como herramienta útil encaminada a la toma de compromisos en beneficio de la ciudadanía. Ejemplo de ello han sido los acuerdos alcanzados en relación a los cortes de luz, o en materia de medio ambiente relacionados con espacios donde la inundabilidad del

suelo en la que se ubicaban unas viviendas precisaba de la colaboración Ayuntamiento-Junta de Andalucía (con la participación de áreas como Fomento, Medio ambiente, Industria, Agricultura) e instituciones colaboradoras (Endesa).

Asimismo es fundamental poner en valor el hecho de que nuestras intervenciones en **la mayoría de los casos implican un desplazamiento a los municipios donde se trata el asunto en cuestión, de manera que nuestro modelo mediador supone un acercamiento al territorio por parte de la Institución** del Defensor del Pueblo Andaluz, así como a las personas y entidades/administraciones públicas, haciendo visible la intervención del dPA y su utilidad de una manera ágil y eficaz.

Cabe destacarse que cuando se llevan a cabo intervenciones mediadoras, la parte promotora de la queja ha de ser un colectivo de personas, como ya se ha indicado en anteriores informes, debido al criterio selectivo diseñado por el Defensor ante la ingente cantidad de quejas que llegan cada año y la realidad de contar con dos mediadores en la institución.

Con relación a la colectividad como criterio que impulsa nuestras actuaciones mediadoras, en este año se han gestionado quejas que han firmado colectivos agrupados de madres y padres, de personas trabajadoras u organizaciones sindicales, plataformas vecinales, asociaciones, comunidades de propietarios,etc. En materias como urbanismo o tráfico, dichas **colectividades agrupan hasta 1100 y 1500 personas afectadas, por lo que la gestión de una sola queja repercute en un número considerable de ciudadanos y ciudadanas.** En otras materias, como contaminación acústica ha llegado a superarse el centenar de afectados (hasta 300) y en cuestiones de seguridad ciudadana y educación (hasta 100 firmantes en varias quejas) por destacar los ejemplos más representativos.

En cuanto a **la tipología de la intervención** mediadora impulsada, no se aprecian cambios significativos respecto al año pasado, y **seguimos tramitando a través de labores de intermediación o de mediación conforme al modelo de la Institución.** La elección de una u otra tipología de intervención tiene lugar al inicio de la apertura del expediente. Y nada impide en función de la información recibida, del estudio del caso y las distintas variables concurrentes al conflicto, valorar el cambio de una metodología a otra, propia del carácter funcional, adaptativo y flexible de los procedimientos de cultura de paz.

Recordamos algunos de los aspectos que se toman en consideración respecto de las quejas analizadas para intervenir con mediación:

- Si el promotor es colectivo o siendo individual, la solución de su problema puede afectar al interés general de la población.
- Si la administración afectada tendría margen de discrecionalidad para actuar en ese asunto, pudiendo adoptar una decisión al respecto, que responda a los intereses ciudadanos y generales que ha de defender el ente público.
- Si el asunto requiere una intervención urgente.
- Si el asunto es complejo y tiene varios temas a tratar e incluso varias partes o administraciones afectadas.
- Si la relación entre las partes es importante (por ejemplo asociación y ayuntamiento)
- Si la ciudadanía necesita una aclaración o una disculpa.
- Si la solicitud es de una administración para cooperar con otra.

Durante 2025, en particular, también se ha potenciado mucho la intermediación como herramienta de solución de conflictos, usada cuando el tema a discutir es muy concreto y se puede

intervenir con una actuación directa desde la Defensoría con la Administración, sin necesidad de sentarnos en un proceso mediador, sino con una mera charla bilateral, en la que se manifiesta el objeto de la queja y el poder público tiene la oportunidad de aclarar si tiene opciones de atajar el problema o minimizarlo, en su caso. Este impulso a la intermediación telefónica con las administraciones, ha supuesto muchas resoluciones de quejas en positivo, así como la oportunidad de darnos a conocer mejor ante las distintas entidades y ante el funcionariado público, que a fin de cuentas son las personas gestoras de los expedientes que llegan a la defensoría, por lo que el abordaje en adelante es más ágil y colaborativo por ambas partes.

Los motivos que justifican el uso de intermediaciones son esencialmente las siguientes:

- Cuando las peticiones ciudadanas versan sobre una sola cuestión u objetivo, muy concreto y preciso. Quejas 25/0276 y 25/3018, ambas sobre cuestiones de interés cultural.
- Cuando la ciudadanía sigue en espera del cumplimiento de compromisos adquiridos en mediaciones de años anteriores. Queja 25/4061 compromisos sobre ordenación del tráfico.
- Cuando ya se ha estimado la inexistencia técnica de irregularidad administrativa, y se valora comunicar a la administración competente la existencia de un problema o malestar vecinal. Este motivo se asocia a los 3 cierres de intermediaciones intentados sin efecto. Así, la queja 25/07871 sobre fauna, la 25/06241 de ordenación del tráfico y la Q25/03445 sobre materia de urbanismo.

Además de ello, y en algún caso puntual, se ha considerado impulsar labores de intermediación ante el desconocimiento de información por parte de la Administración en situación jurídicamente compleja, al objeto de poder estudiar un posible escenario mediador (Q25/4216).

Podemos afirmar que cuando la administración tiene experiencia con nuestro sistema de gestión alternativa a la tradicional, suele responder aceptando el proceso con independencia del método utilizado (intermediación o mediación) como reflejan los datos y como apoya el análisis de temporalidad que analizamos a continuación, que parece agilizar la respuesta.

Una vez expuesto lo anterior, vamos a iniciar el relato de las actuaciones de mediación, desde un punto de vista cualitativo:

## 2.3.2.2. Personas

En relación con el eje de Personas se han gestionado expedientes relativos a personas mayores, educación, infancia y adolescencia, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y salud y bienestar.

### 2.3.2.2.1. MAYORES

Se ha realizado una serie de mediaciones relacionadas con materia de ruido, y asociadas a medio ambiente, de la que más adelante nos haremos eco, si bien queremos destacar la confluencia de personas mayores afectadas en ellas. Así destacamos el ruido provocado en locales comerciales del inmueble donde residen, con diferentes actividades. En este sentido atendimos a una comunidad de propietarios con local de hostelería y discoteca *(25/10195*), y con molestias por el ruidos generados por la celebración de conciertos en un teatro al aire libre (*24/8159*, 24/8160). Destacamos igualmente la intervención mediadora de la queja Q25/9923, donde tratamos la problemática surgida en una zona de playa derivada del ruido provocado por los establecimientos hosteleros.

También intermediamos a solicitud de una asociación de mayores, que plantea la problemática nocturna de ruido por agrupación de jóvenes con música, en los accesos a un centro cívico cuyo cerramiento habían solicitado a la administración. Tras nuestra intervención nos remitió las actuaciones que se adoptarían para solventar el problema (24/9047). Y recibimos el agradecimiento de los mayores: *"agradezco la implicación que han tenido en poner solución a este problema tan severo, de nuevo muchas gracias de parte de todos los afectados pues y mía propia pues por fin y gracias a ustedes veo una salida muy viable a este problema. Saludos"*. En el mismo sentido trabajamos en la queja Q25/3700, donde una asociación de vecinos planteó queja relativa al ruido provocado por las actividades lúdicas que realizaba una hermandad del Rocío de un municipio, y locales de la zona.

Es habitual la concurrencia de mayores en asuntos asociados a otras materias como las relativas a urbanismo (24/10119, 24/7499), aparcamientos y accesibilidad (25/4615) y en materia de transporte público, tanto con supresión de paradas como adecuación de estas, que destacaremos más adelante y la Q25/6683 cuyo objetivo fue analizar las deficiencias del servicio público de transporte entre el municipio afectado y la capital de provincia. Con el encuentro, ayudamos al ayuntamiento a poder mantener el diálogo con la delegación provincial competente pudiendo tratar las deficiencias del servicio, y proponer soluciones como mayor número de autobuses en horas punta, actualización del parque móvil y la nueva licitación del servicio.

### 2.3.2.2.2. INFANCIA Y EDUCACIÓN

Nuevamente los asuntos atendidos en mediación con relación a la protección de los intereses de la infancia vuelven a estar asociados a la planificación docente y atención educativa. También deben resaltarse aquellos expedientes relativos a la dotación de recursos e infraestructuras en los centros escolares.

Entre los asuntos relativos al estado de infraestructuras y servicios (comedores, estado de deterioro de dichas infraestructuras, patios, calderas, etc.), la cuestión a tratar venía provocada por la complicada y a la vez común controversia competencial entre ayuntamientos y la Consejería de

Educación a la hora de la realización de las obras.

Siguen llegando asuntos relativos a la eliminación de líneas en la etapa de Educación Infantil, si bien la Administración en todos los casos se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, y la ciudadanía no dispone siempre de la información completa sobre la que se adoptan las decisiones.

Puede afirmarse que entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los criterios para tomar decisiones de la propia administración, entenderlos a pesar de no compartirlos, reduciendo con ello el nivel de exigencia y confrontación.

Por concretar, atendimos las peticiones formuladas por las asociaciones de madres y padres de centros educativos, relativas a su disconformidad con el reparto de las plazas y las adjudicaciones de otros dos centros del distrito (25/5372), si bien con carácter previo a la reunión de mediación, la administración optó por reunirse con todas las partes interesadas.

En la actuación derivada de la queja **Q25/6523**: un grupo de madres y padres de alumnado del último curso de un centro de educación infantil y primaria nos planteaban que sus hijos e hijas, durante toda la primaria, habían sido divididos en una línea de bilingüe en inglés y otros en línea de francés, garantizándose la continuidad en su línea pedagógica y bilingüística, de manera que una vez finalizara la primaria, tenían dos Institutos de Enseñanza Secundaria adscritos, uno en línea de inglés como primera lengua extranjera y otro en línea de francés como primera lengua extranjera. Debido a la asignación de plazas a uno y otro instituto, cinco de los niños de la línea de inglés habían resultado excluidos de la escolarización. El centro de infantil y primaria ofertaba la continuidad en su línea pedagógica y lingüística, y esta actuación era contraria a los compromisos adquiridos por el centro. A raíz de nuestra intermediación, nos informaron ambas partes de que se había procedido a integrar al alumnado excluido, habiéndose solventado la problemática que estos sufrían.

Cabe destacarse nuestra intervención mediadora en la Q24/3265, si bien el encuentro se cerró inicialmente sin acuerdo. Se trataba de intentar buscar alternativas a la situación económica que padecía un abuelo con la guarda de sus tres nietos con necesidades especiales, en un proceso donde la Junta de Andalucía era quien ostentaba la patria potestad. Se logró que, justo tras la reunión, el promotor obtuvo respuesta a sus peticiones, que se concretaban en la necesidad de comedor escolar y transporte público al centro.

Entre las quejas relativas al estado de infraestructuras y servicios de centros educativos y universidades (instalaciones deportivas, cerramientos de colegios, etc.) se señala la queja 25/3918, puesto que los padres han podido conocer la programación para reforzar el cerramiento del centro educativo, así como las mejoras de las pasarelas de acceso a la edificación del recinto escolar por nuestra intermediación.

En lo que concierne a infraestructuras de centros educativos destacamos también la intervención mediadora llevada a cabo en la Q24/9492, que se realizó a raíz de la queja presentada por muchos vecinos del municipio, y del propio alcalde en nombre de los mismos y la delegación de educación. Se realizó en dos reuniones, para tratar el estado de deterioro estructural de un Centro de Educación Infantil y de Primaria y la necesidad de aula matinal para el centro. Lograron aclarar el estado de la obra, la posibilidad de obtener un aula matinal para el colegio, y cómo asegurar la calidad educativa mientras la obra no se realizaba. Acordaron mantener una comunicación fluida y buscar soluciones conjuntas entre el Ayuntamiento y la delegación. La delegación se comprometió a mantener una reunión con el AMPA e informar de lo acontecido y de los compromisos adquiridos.

Se destaca el asunto 25/7983 que afecta a la adolescencia, sobre una problemática estacional de una localidad costera que tradicionalmente dispone en la playa de diferentes pistas de voley playa y se organizan competiciones. Las quejas vecinales se centran en la ubicación de las pistas de voley en la playa, que en los dos últimos veranos han reducido el espacio para bañistas y generado molestias y conflictos vecinales. Los vecinos consideran que se extralimitan sobre la autorización de Costas. El club reconoce el malestar y las discusiones del último verano y se compromete a adoptar una configuración alternativa que aplicaron en el último torneo, demostrando que reduce el problema, lo cual fue estimado como positivo por las interesadas. La Delegación de Deportes respaldó esta solución y seguirá coordinándose con el club y otras áreas municipales para garantizar un uso ordenado y de buena convivencia en la playa, facilitando el contacto y comunicación directa a estas vecinas.

Por último, merece reseña la colaboración del personal mediador de la Defensoría en labores de asesoramiento en la gestión de situaciones de conflicto, a otros órganos administrativos. Así, en el asunto general 25/159, la Defensora de una universidad pública andaluza requirió apoyo para valorar un conflicto entre profesoras de distintas universidades, sugiriéndonos que escucháramos a una de las afectadas para analizar con ella la situación. Nuestro encuentro le fue fructuoso, los pasos que dio la interesada contribuyó al restablecimiento de las relaciones, y recibimos su agradecimiento.

## 2.3.2.2.3. SALUD

Con respecto a asuntos asociados a materia de salud se han gestionado tres mediaciones con un importante alcance colectivo. Tienen en común el conocimiento acerca del desarrollo y funcionamiento de servicios sanitarios comprometidos o esperados por la ciudadanía. En el asunto 25/9817, la entidad Facua solicitaba nuestro apoyo para conocer las actuaciones pendientes de llevar a cabo en un centro de salud comprometido tiempo atrás. **La Delegación Territorial de Salud y Consumo respondió a nuestra actuación de intermediación y les informó sobre la planificación de actuaciones y su alcance.**

El expediente 24/6009, impulsado por la entidad sindical CSIF denunciaba **falta de personal sanitario en el Hospital Universitario, que finalizó con acuerdo total.** El asunto estaba apoyado por 1500 profesionales del centro hospitalario. Dicho centro presenta una de las incidencias más altas de Andalucía en términos porcentuales, sobre la cobertura de ausencias justificadas del personal. En el mismo año 2024 se produjo un cambio de gerencia que retrasó la celebración del encuentro. Sin embargo, el nuevo equipo de gestión aportó en la mediación información novedosa y les permitió acordar una agenda de temas y un calendario de trabajo.

Recibimos el agradecimiento y la información de los interesados de la queja 22/2035, relativa a modificaciones en un centro de salud, *"muchas gracias en lo colectivo por vuestro gran trabajo, poco conocido y valorado como es realmente. En lo personal muchas gracias por tu atención y profesionalidad. Mis respetos."*

Además, vinculados a centro hospitalario, atendimos el asunto general 25/0064 que se inicia a raíz de la solicitud de colaboración del Área de Recursos Humanos de un hospital público para prestar **apoyo técnico a una mediadora de su sistema interno, para desbloquear e impulsar una mediación solicitada entre dos facultativos de una unidad hospitalaria pública.** Desde febrero acompañamos de forma continuada a la mediadora del hospital. Se celebraron con ella reuniones preparatorias para definir el enfoque del proceso. Se acordó centrar la mediación en el plano relacional, con el objetivo principal de restablecer la comunicación y la confianza entre

las partes. El apoyo técnico se mantuvo durante todo el desarrollo de la mediación mediante un seguimiento periódico y sesiones de asesoramiento. **El proceso concluyó con éxito** a finales de abril, recibiéndose muestras de agradecimiento por el acompañamiento prestado y por la seguridad aportada al espacio mediador. **La experiencia se valora muy positivamente, destacándose nuestro prestigio en la solicitud de apoyo a mediadores en contextos públicos y fortalecimiento de los sistemas alternativos de resolución.**

Merece también destacarse que se reabrió un asunto por no haberse dado cumplimiento a los compromisos a los que se llegó en mediación anteriormente, la *Q25/11893*, **referente a la necesidad de dotar a un hospital comarcal de un servicio de neurología,** necesario por el número de personas que atiende dicho distrito provincial, así como por la distancia existente al hospital más cercano de referencia. Tras nuestra mediación, la Administración dio respuesta y **hoy es una realidad estando finalizando la preparación del equipo de sanitarios para manejo correcto del servicio.**

Igualmente en materia de atención sanitaria, acerca del **estado de las infraestructuras sanitarias hemos de poner de relieve nuestra actuación en la *Q25/3706*** en la que mediamos entre un Ayuntamiento y la Delegación de Salud y Consumo por el traslado del Centro de Salud de atención primaria del municipio al hospital debido al deterioro estructural del edificio donde se ubicaba el centro de salud. La mediación consiguió que las partes, enfrascadas en la posibilidad de rehabilitación del edificio o no, se comprometieran a la realización de un estudio sobre el deterioro del mismo por una empresa independiente, y acogerse a dicho resultado. De este modo, se estableció que el Ayuntamiento, en caso de ser necesario, informaría sobre la disponibilidad de terrenos en la semana siguiente a la reunión, una vez seleccionado el suelo, la Junta iniciaría de inmediato los estudios geotécnicos del terreno para acelerar los plazos de construcción. Siendo conscientes de que la construcción del nuevo centro llevaría tiempo, la Delegación de Salud se comprometió a implementar medidas para paliar el impacto del traslado al HARE con refuerzo domiciliario, intensificando la atención a domicilio para pacientes crónicos y casos complejos, evitando así sus desplazamientos al hospital y reforzado el personal de urgencias en el HARE para absorber la demanda adicional.

Además para solventar las cuestiones de movilidad y acceso al hospital desde el municipio, ya que este se encuentra a las afueras, la Delegación de Salud actuaría como mediadora ante la Delegación de Fomento para mejorar el transporte público y los accesos desde el casco urbano hasta el hospital, colaborando con el servicio que ya presta el Ayuntamiento.

## 2.3.2.2.4. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

En relación con expedientes de quejas de personas en situación de vulnerabilidad durante el período 2025 se han realizado intervenciones mediadoras asociadas a diferentes materias.

Nuevamente atendimos por mediación la situación de vulnerabilidad a la que se ve sometida la ciudadanía por **cortes de suministro eléctrico de forma continuada.** En la queja *Q25/965*, la alcaldesa de Atarfe (Granada), **tras haber tenido conocimiento de nuestra intervención mediadora en escenarios parecidos** (El Darro) solicitó nuestra intervención mediadora, de manera que **tras la apertura de mesas de diálogo técnica y social con las administraciones y entidades involucradas** (Fomento, Inclusión social de la Junta de Andalucía, Delegación del Gobierno de España y Endesa), **se celebraron y plantearon soluciones concretas** al problema de los enganches ilegales y cortes de suministro de luz, **quedando las partes muy satisfechas por la colaboración interadministrativa lograda gracias a nuestra Institución.**

En cualquier caso, la existencia de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es un problema de gran calado y subyace una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras. La reunión favoreció y **facilitó una mayor coordinación y comunicación entre las distintas administraciones participantes, incluidos cuerpos de seguridad, y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo coordinado y continuado.**

## 2.3.2.2.5. VIVIENDA

En relación con vivienda de personas vulnerables, se han atendido quejas acerca de necesidades de viviendas públicas en régimen de alquiler. Por otra parte, es reseñable el asunto 25/0835, en el que mediamos para facilitar soluciones de accesibilidad a la vivienda de una persona menor que padecía epilepsia, donde se aparcan continuamente en la puerta, limitando la posibilidad de acceso a los servicios de emergencias. El Ayuntamiento guió a la madre sobre la posibilidad de obtener un vado y cómo mejorar la señalización en la entrada de su vivienda, para lo que presentará la solicitud formal, incluyendo la petición de colocar macetones que ayuden a evitar que aparquen frente a su puerta. El alcalde contactará con Diputación para reponer la señalización amarilla.

También reseñable fue nuestra actuación en quejas atinentes a necesidades de **rehabilitación de viviendas públicas en régimen tanto de propiedad como de alquiler.** Es reseñable la queja **Q24/9349** donde una comunidad de propietarios se dirige a esta institución porque la Gerencia de urbanismo de un Ayuntamiento multa a la comunidad donde parte de los comuneros son el propio Ayuntamiento (Patrimonio) que no abona derrama. Como consecuencia, la situación de impago hace que la comunidad no pueda afrontar los arreglos para ITE. **Tras nuestra intervención se comprobó que la comunicación no había sido adecuada y pudieron resolverse los problemas de forma que estaban haciendo imposible el avance en la rehabilitación del edificio.**

Por último, consideramos como situación de vulnerabilidad, el asunto 25/4338 presentado por una **asociación que lleva bastante tiempo tratando de reactivar el mercado de abastos de una pedanía de la sierra de Huelva, donde residen muchas personas mayores con dificultad de desplazamiento.** El propósito es acercar a los vecinos el suministro de alimentos. Para ello, impulsamos una intermediación y el Ayuntamiento nos informó de la situación que **la ordenanza que regula el mercado está en fase de información pública, y una vez culminen los plazos administrativos de tramitación procederán a realizar los trámites para la licitación de los puestos**

**del mercado.** Además, apenas recibir nuestra petición habían contactado con la asociación según nos informó su representante.

Otros asuntos relacionados con vivienda que pueden destacarse en este ejercicio son los siguientes:

En el expediente *24/7499* relativo a los **daños en el patio tras el derrumbamiento de un talud tras las obras de un vecino, acontecido hace más de 26 años, en la parcela colindante cayendo sobre el patio de la vivienda, destruyendo el muro y dejando la zona inutilizable,** sin que nadie haya retirado aún la tierra. Aunque existe sentencia firme del Tribunal Superior de Andalucía y el contencioso posterior fue resuelto a favor del Ayuntamiento, éste no ha ejecutado la resolución judicial contra el propietario de la parcela. Pese a insistir, el Ayuntamiento no ofrece respuesta, manteniéndose el problema sin solucionar desde hace décadas. **Tras la mediación, el Ayuntamiento, ha mantenido conversaciones** con el vecino responsable del derrumbe y existe compromiso para asumir los costes y ejecutar los trabajos necesarios: retirada de la tierra y reconstrucción del muro y talud. **Los técnicos municipales han definido las actuaciones a realizar y se comprometen a supervisar personalmente su cumplimiento.**

Este asunto resulta significativo pues a pesar de tener recogido en sentencia la necesidad de reponer a esta vecina su patio, no se ha procedido a ejecutar la sentencia. Esta señora, muy mayor, estaba tratando de hacer justicia a su madre, y acompañada por su sobrina continuaban buscando justicia.

El asunto *24/10119* relativo a las dificultades para ejecutar obra de construcción de una rampa en el acceso de un edificio donde la media de edad en el edificio era de 85 años.

Además existe una consulta de traumatología en la 4º planta que ha denunciado a la comunidad de propietarios. Tras la mediación la gerencia de la empresa municipal de Aguas informó que el problema con la rampa está desbloqueado y podrán construirla sin sustituir la tubería general. La empresa de aguas comunicó directamente la información a la GMU formalmente para agilizar trámites y proceder a la concesión de la licencia de obra que tanta demora tenía.

## 2.3.2.3. Planeta y prosperidad

Los asuntos gestionados por mediación, relacionados con los ejes de Planeta y Prosperidad, han tenido que ver con sostenibilidad y medioambiente, urbanismo y ordenación del territorio, administraciones locales, cultura y patrimonio, movilidad y accesibilidad, y servicios de interés general.

### 2.3.2.3.1. MEDIO AMBIENTE

La problemática de emisión elevada de ruido sigue adquiriendo gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. Seguimos tratando de impulsar **mesas participativas de diálogo sobre el problema con la concurrencia de los afectados, la Administración con sus diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo), tratando de involucrar también a las personas titulares de licencias, que participan en la mesa invitadas por la propia Administración, atendiendo a nuestra sugerencia. Ello ha contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y vecinas, y de estos con la propia administración, minimizando la problemática en la mayoría de los casos gestionados a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario.** Resaltándose nuevamente esta virtud en nuestros

procesos mediadores de gestión en cultura de paz.

La mayoría de los supuestos responden a conflictos vecinales ocasionados por razones de contaminación acústica ocasionada por la actividad de establecimientos sujetos a licencia municipal (bares, restaurantes, y/o establecimientos sujetos a licencia municipal), tales son las quejas 24/8391, 24/3286, 24/8160, 24/8159, todas ellas cerradas con acuerdo total entre las partes. **Resulta común en estas mediaciones, la voluntad expresa de los afectados de proteger su derecho al descanso, sin que ello suponga un perjuicio para la continuidad de la actividad empresarial** de los titulares de las licencias. Las soluciones promovidas se orientan, por tanto, a minimizar el impacto del ruido, asumiendo en algunos casos, la dificultad de su eliminación total. Asimismo, **se observa un marcado carácter estacional de este tipo de conflictos, siendo más frecuentes durante los meses de primavera y verano, y periodos vacacionales como Navidad,** y coincidiendo por ello, con un mayor uso del espacio público, prolongación de horarios y un aumento de la actividad social.

En este contexto, las mesas de diálogo impulsadas por la Defensoría se consolidan como un espacio de escucha y entendimiento, favoreciendo la mejora de las relaciones entre vecinos, empresarios y administración, y promoviendo soluciones consensuadas y adaptadas a cada situación concreta. Concretamente en la 24/8159 nos dejaron en los cuestionarios el mensaje *"ha sido muy útil la mediación y el servicio magnífico",* por uno de los miembros de la corporación.

También en relación con problemas acústicos se gestionan quejas relativas a la celebración de **fiestas y ferias locales y/o patronales**, actividades impulsadas por las corporaciones o cedidas con autorización en espacios públicos (plazas, parques, etc.) A resaltar las quejas, 25/5737, 24/8989 solucionadas.

En la queja 25/5737, el parque donde se producen los eventos, está ubicado en una vaguada, que amplifica el sonido hacia las viviendas cercanas situadas a mayor altura. La reunión analiza el impacto acústico de los eventos en el parque, destacando el aumento de actividades recientes y cómo la topografía del entorno amplifica el ruido hacia barrios cercanos, especialmente en conciertos y sesiones de DJ. El Ayuntamiento se comprometió a ajustar la programación, reducir jornadas, estudiar espacios alternativos, reforzar controles sonoros y unificar la orientación de escenarios para minimizar molestias. Ambas partes acordaron mantener un diálogo permanente para mejorar la convivencia y la calidad de vida de los vecinos.

En la 24/8989 los vecinos denuncian que la "Feria chica", instalada cada verano frente a su fachada, produce fuertes ruidos y música hasta pasada la 1:00, afectando gravemente al descanso y desvalorizando las viviendas. Pese a más de 20 años de quejas, el Ayuntamiento sigue autorizando su emplazamiento sin considerar alternativas. La comunidad solicita que las atracciones sean trasladadas al descampado cercano donde no causarían molestias. En el proceso mediador, el Ayuntamiento se comprometió a mejorar la ordenación de las atracciones, teniendo en cuenta el impacto lumínico y el ruido de los motores señalado por los vecinos. También valorará exigir que las atracciones no emitan música y revisar las condiciones de suministro eléctrico. Se comprometen a incluir estas medidas en los próximos pliegos de contratación y a mantener comunicación directa con las personas afectadas para resolver incidencias, en la medida que les resulta ineficaz a los interesados recurrir a la policía local que reclama un marco de control acústico.

Los ensayos de las **bandas de música de hermandades y cofradías** (24/7531, 24/8544, 24/8629, 24/8736) han resultado problema vecinal por ruido en vía pública que generan al realizarse a 150 metros de un grupo de viviendas, de lunes a jueves de 19,00 a 23,00 horas. Se destacan los esfuerzos a nivel técnico de diferentes áreas municipales (disciplina ambiental y policía local),

que tras estudiar el asunto conformaron varias sugerencias de cambio de ubicación, una cercana a la zona y más retirada a las viviendas, y otra, en un parque cercano. No se llegó a materializar ninguna, por lo que tras el arduo trabajo de siete meses de todas las partes, no se pudo solventar el problema, a pesar de que los ciudadanos conocieron y agradecieron la labor de los técnicos municipales. Remitimos toda la información al alcalde y al continuar la problemática cerramos sin acuerdo, a pesar del esfuerzo. Las vecinas mostraron un gran agradecimiento por la gestión y quedaron perplejas e impotentes ante la falta de solución final.

Nuevamente, otro contexto donde la contaminación acústica ha sido el motivo de nuestra intervención, son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía asociados al **ruido derivado del tráfico** rodado (por ejemplo, 25/4741) que se han cerrado con acuerdos totales.

Otros asuntos destacables en materia de contaminación acústica han sido la **ocupación de las playas por chiringuitos** ya mencionados anteriormente en la parte de personas mayores a los que nos remitimos, por el impacto que tenía en la salud de los mismos y la necesidad de conciliar el derecho al descanso con el ocio. Se trataba en su mayoría de establecimientos permanentes y con música que generaban ruido. El tratamiento de este asunto generó la creación de una comisión de ruidos donde se integrara tanto a vecinos como ayuntamiento y hosteleros para que dispusieran de un espacio de diálogo seguro.

También se han tramitado quejas en 2025 relativas al ruido y olores de contenedores, así como sobre la insuficiencia de depósitos de basuras. El expediente 24/9170 solución con acuerdo la problemática de ruido y de limpieza provocada por la ubicación de los contenedores a escasos metros de la habitación de un menor. La comunidad de propietarios denunció la cercanía (2 metros) de los contenedores de las ventanas de sus viviendas, generando molestias desde hace más de dos años sin recibir respuesta municipal. El responsable del Ayuntamiento confirmó en la mediación que ya puede actuar al haber recepcionado la carretera anexa y prevén trasladar los contenedores a una nueva plataforma más adecuada y accesible. La actuación, considerada obra menor, se priorizó y tras la asignación del crédito municipal, se ejecutó el cambio en el primer cuatrimestre de 2025. Nos escribieron los interesados agradeciendo *"La atención y sobre todo, la comprensión del problema que estamos atravesando, ha sido magnifica. Aún en espera de la solución ya pactada por parte del ayuntamiento, la mediadora de la institución del Defensor del Pueblo ha demostrado una empatía y profesionalidad digna de mención. Gracias".*

Igualmente en el asunto 25/6400 por ruidos constantes frente a la vivienda de la empresa concesionaria del servicio de limpieza y jardines, nos llega con un compromiso por parte del Ayuntamiento para cambiarlo de ubicación según los interesados, que no fue efectuado. Dicho compromiso consistía en situar estas dependencias en otro punto del municipio donde no generasen molestias ni por vehículos ni por el personal. Tras nuestra intermediación, la Alcaldía reconoció que el traslado de ubicación del servicio de limpieza y jardinería se ha retrasado debido a la prolongación del proceso de nueva licitación. Ante la situación, se comprometen a no demorar más la medida y a efectuar el cambio a finales de agosto.

También merecen reseña nuestras intervenciones en materia de contaminación ambiental provocada por empresas de explotación y **transformación de áridos** (Fábrica de cemento). Es la queja *Q25/5506*, en la que un grupo de vecinos de la zona urbana de un municipio colindante a un polígono, donde se encuentra una planta de fabricación de áridos, ubicada a menos de 50 metros de la vivienda más próxima, estaba generando una cantidad ingente de polvo de dicho material que se esparcía por toda la zona, lo que provocaba problemas de salud además de problemas relacionados con el medio ambiente. Gracias al encuentro mediador entre vecinos, Ayuntamiento y Delegación de Sostenibilidad y Medio Ambiente, se estableció una hoja de ruta

conjunta con medidas colaborativas encaminadas a la investigación de la empresa contaminante, se realizaría una correcta medición de la calidad del aire, se revisaría igualmente por parte del consistorio la licencia municipal, solicitando asesoramiento en caso de ser preciso a la Diputación Provincial, y poniendo en valor la colaboración interadministrativa. En este caso la información generó un clima de confianza con el que pudimos finalizar la gestión de la queja.

Igualmente hemos tramitado asuntos en materia de servicios de limpieza de barrios en diferentes municipios y llegándose a compromisos por los ayuntamientos a raíz de las necesidades reales de los vecinos.

También queremos reseñar la queja *Q25/3014* relativa a la instalación de placas fotovoltaicas junto a una urbanización de viviendas. Nuestra intervención mediadora surgió a raíz de las **quejas de una comunidad de propietarios acerca de la falta de información sobre la construcción de un parque solar cerca de sus viviendas.** A pesar de que el proyecto cumple con la legalidad, los residentes temen que las medidas de protección paisajística acordadas inicialmente quedasen en el olvido. **La representación municipal mostró voluntad política para resolver el conflicto y se comprometió a actuar como interlocutor directo con la empresa promotora. Sus compromisos específicos consistieron en la negociación con la empresa, exigir la creación de pantallas paisajísticas con plantas duraderas y de fácil mantenimiento, trasladar la necesidad de que las placas se instalasen a una distancia efectiva de 100 metros de las viviendas, retomando acuerdos previos.** Aprovechando el encuentro las partes tuvieron a bien tratar el asunto referido al acceso a la urbanización, que era muy precario, comprometiéndose el Ayuntamiento a realizar un estudio para proceder al arreglo del camino de Cuchipanda.

Por último, como en anteriores anualidades, las quejas sobre la **gestión de colonias felinas** han sido recurrentes. Han sido numerosos los expedientes tramitados donde el **elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2023 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, ante incumplimientos por parte de algunos ayuntamientos.**

Concretamente desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la **necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.** Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran crear protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de dichas colonias, **poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo marco de la Junta de Andalucía.**

En el marco de las colonias felinas, con nuestra mediación hemos colaborado en que por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar.

El papel de la Defensoría en este asunto ha consistido en ayudar a las entidades locales a desarrollar Programas de Gestión de Colonias Felinas.

Sigue siendo común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria y su coste elevado. En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se

implanten en el término municipal.

Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los criterios ya aplicados en el año anterior y del que podemos concluir hemos establecido un MODELO:

1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.

2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.

3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.

4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.

Quejas llevadas en este sentido desde la Institución han sido numerosas, cabe destacar la *Q25/1369* en la que los vecinos planteaban la necesidad de tener un encuentro con el Consistorio para conocer y, en su caso, intentar coordinar las labores de Captura, Esterilización y Retorno (CER) de las colonias de gatos de su municipio. Referían haberse dirigido a través de escritos formales a su consistorio, sin haber recibido respuesta. El alcalde reconoció la problemática y, aunque señaló la limitación de recursos, presentó medidas como la aprobación de un plan de gestión específico y se ha asignado una partida presupuestaria inicial, con el compromiso de buscar financiación adicional en la Diputación provincial, crear un censo oficial de colonias y la acreditación de los cuidadores voluntarios, establecer normas claras para la alimentación e higiene de las colonias para garantizar la convivencia y buscar entidades colaboradoras con las que firmar un convenio para profesionalizar la gestión.

Por otra parte, el asunto 25/1511 denuncia una plaga de palomos que afecta gravemente a una vivienda, situada junto al Ayuntamiento, desde cuyas azoteas los excrementos, plumas e incluso aves muertas caen a diario sobre el patio y tejados. La situación genera suciedad constante, atascos, riesgos sanitarios y afecta especialmente a los menores, encontrándose afectada una niña de 15 meses, sin que el alcalde haya dado soluciones pese a las reiteradas peticiones vecinales. Propusimos la mediación y días antes de la fecha prevista el alcalde se puso en contacto con los afectados indicándoles que empezaban a poner las jaulas para afrontar la plaga de palomos, llamándonos la interesada para suspender la reunión.

Y, finalmente, sobre los parques caninos recibimos este mensaje de los interesados sobre un asunto gestionado en 2024, materializado en 2025 donde nos dice *"De parte de todos los vecinos afectados durante años por el pipican, le agradecemos de todo corazón, la implicación que ha tenido el Defensor del Pueblo andaluz en la eliminación de este esparcimiento canino, su gran labor como organismo, y por supuesto a usted, que ha sido un pieza clave en reuniones y negociaciones. Mil gracias, por hacer esto un realidad, y poder descansar los vecinos. De parte de todos los VECINOS."*

## 2.3.2.3.2. URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Este año también se han gestionado asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos, cuestiones de vivienda, deficiencias o carencias de suministros de agua o luz en los procesos de urbanización, o cuestiones de transportes públicos, movilidad y accesibilidad. Son procesos complejos y de desarrollo lento, por lo que en muchas ocasiones las personas afectadas desconocen las dificultades en la tramitación administrativa en el curso de su asunto, y manifiestan desesperación por la espera con plazos, en ocasiones, demasiado largos. La mediación, que procura explicaciones concretas y directas sobre las preocupaciones ciudadanas, favorecen la liberación de incertidumbres, a veces, acusadas desde años atrás y con ello se procura una mayor confianza en las instituciones y un mejor clima de convivencia.

En esta materia pueden resaltarse como quejas gestionadas las siguientes:

La *Q24/3709*: en la que a raíz de la queja de vecinos de diferentes **diseminados en zonas rurales** de la ciudad ayudamos para la regularización urbanística de los mismos, para que, en su caso, **se incluyeran dentro de la delimitación del Plan Especial De Reforma Interior** de iniciativa pública previsto para, de forma que se pudieran llevar a cabo proyectos de movilidad, saneamiento y abastecimiento, para mejorar la calidad de vida de sus residentes.

Referían haberse dirigido al Ayuntamiento en múltiples ocasiones sin haber obtenido respuesta. Desde el consistorio se mostraron receptivos y aclararon que la normativa actual permitía soluciones que antes eran legalmente inviables.

El Ayuntamiento enfatizó que, gracias a los cambios normativos desde los años 90, era posible realizar las actuaciones propuestas y dar legalidad a situaciones que antes quedaban fuera de ordenación. **Los vecinos acordaron agruparse y contratar un equipo técnico y jurídico externo para agilizar los trámites una vez conocieran su encuadre urbanístico. El Ayuntamiento por su parte puso a disposición de los vecinos los recursos del Distrito y de la Gerencia de Urbanismo para facilitar la atención personalizada.**

En el asunto *25/0271*, los **150 vecinos de una antigua urbanización han realizado durante años un importante esfuerzo para su regularización, financiando la infraestructura necesaria para el suministro de agua potable.** Sin embargo, no disponen de conexión por falta de autorización municipal, debido a las diferentes situaciones urbanísticas y antigüedad de las viviendas, así como a dudas técnico-jurídicas del Ayuntamiento y a la falta prolongada de nombramiento del secretario municipal. En las reuniones de mediación con el Ayuntamiento y el Defensor del Pueblo Andaluz se analizaron dos vías complementarias: la autorización provisional de uso del agua para viviendas con antigüedad acreditada y la Recepción Parcial Provisional de la Urbanización (Fases 1 y 2), que aportaría mayor seguridad jurídica y facilitaría el suministro mientras continua la regularización. Se descarta una autorización genérica, pero se considera viable compatibilizar ambas opciones conforme al artículo 284.1 del Reglamento de la Ley de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, planteamiento que permitió desbloquear la situación. En este sentido la colaboración del asesor técnico de urbanismo de la defensoría fue determinante.

En el asunto *24/8987* los vecinos denuncian el **deterioro de la zona de playa desde la pandemia, con problemas de limpieza, mantenimiento de jardines, pasarelas en mal estado, deficiencias en calles y carreteras y el cierre del complejo deportivo los fines de semana. El Ayuntamiento estima algunas de estas deficiencias, explica limitaciones económicas y de personal,** y el hecho que la promotora sigue avanzando en el desarrollo urbanístico y debe seguir realizando adecua-

ciones. Y **se compromete a realizar actuaciones progresivas**: mejorar riego y zonas verdes públicas, rehabilitar pasarelas de playa, incluir la zona en el plan municipal de asfaltado 2025-2027 y estudiar una gestión controlada del complejo deportivo. Ambas partes acuerdan mejorar la comunicación y mantener el diálogo abierto.

En los expedientes *25/2444* y 24/9182, atendimos problemáticas donde los aspectos urbanísticos se asociaban a **problemas de mantenimiento y adecuación de plazas, y seguridad, ambas cerradas con acuerdo.** En el primer caso, los vecinos expusieron en la mediación los **problemas de convivencia y seguridad** en los pasajes de acceso a una de las plazas más concurridas de la localidad, causados por concentraciones nocturnas de jóvenes y la realización de actos vandálicos. Además, proponían eliminar elementos arquitectónicos que facilitan las reuniones nocturnas, solicitaron valorar la instalación de cámaras y querían conocer las causas del fuera de servicio de la fuente de la plaza. El Ayuntamiento acreditó el aumento de la presencia policial en la plaza, explicó que los pasajes son de titularidad privada de uso público "por lo que los vecinos pueden promover un proyecto de mejoras", se comprometió a priorizar la reactivación de la fuente una vez se resuelva el problema sanitario por legionela que aconteció en la localidad y que suspendió todas las fuentes del municipio.

En la 24/9182 los vecinos denuncian unas **filtraciones en garajes y trasteros bajo una calle peatonal, solicitando una limpieza extraordinaria por acumulación de suciedad, la reparación de la solería levantada, así como la reposición y mantenimiento de elementos** (escasez de papeleras, reposición de farolas y lámparas del alumbrado público rotas, la falta de poda del arbolado) **y mobiliario urbano deteriorado, considerando existentes problemas de seguridad, filtraciones y accesibilidad.** Solicitan al Ayuntamiento actuaciones de mantenimiento urgentes y una planificación con plazos concretos. El Ayuntamiento estima algunas de las carencias, consecuencia de las limitaciones económicas y de personal, y se compromete a mejorar progresivamente la limpieza, la iluminación, la poda, el acerado y la señalización, incluyendo estas actuaciones en planes municipales y provinciales ya presupuestados. Y a realizar un estudio técnico sobre las filtraciones.

Realizamos **labores de intermediación exitosas en materia urbanística de diversa índole: en la** *25/10206***, los vecinos denuncian que un solar municipal destinado a zona verde se usa indebidamente como aparcamiento,** pese a haber solicitado una solución al Ayuntamiento desde hace casi 10 meses, sin respuesta. Los vehículos estacionan pegados a los patios, generando riesgo de incendios, inseguridad y posibilidad de intrusiones en las viviendas colindantes. los vecinos piden una actuación urgente para el uso correcto del espacio y garantizar su seguridad tras nuestra intervención se han instalado unas pilonas frente al paso de cebra, lugar por el que los vehículos accedían.

**La intermediación de los expedientes** *25/3697* **y 25/3702 calmó el malestar de los vecinos por los problemas de movilidad y seguridad que ocasionó las obras de soterramiento de cableado que se interrumpieron dejando zanjas en la acera durante más de 6 meses.** Con nuestra intervención, los vecinos conocieron que el retraso de la obra lo motivó la necesidad de reunificación de postes eléctricos que la compañía suministradora debía realizar, materializándolo el 21 de abril de 2025 y reanudándose los trabajos. O la intermediación de la *25/9905* en la que los vecinos de la calle solicitan una actuación urgente del Ayuntamiento debido al grave deterioro de la calzada, con socavones, grietas y hundimientos que dificultan el tránsito seguro, especialmente para personas mayores y con discapacidad. Pese a las reiteradas reclamaciones, las actuaciones realizadas han sido insuficientes y temporales. Ante la falta de respuesta a una solicitud presentada en marzo de 2025, les atendimos y el Ayuntamiento nos informó que la calle ha sido incluida en actuaciones previstas para 2026.

## 2.3.2.3.3. MOVILIDAD, TRÁFICO Y TRANSPORTE

En 2025, se han gestionado asuntos relacionados con la **necesidad de dotar de un servicio de transporte de calidad a municipios que carecían de ello** en la provincia de Sevilla y que exigían de la colaboración administrativa para llevar a cabo gestiones encaminadas a la inclusión del servicio dentro del ámbito de actuación del área metropolitana.

Destacar también asuntos relacionados con la regulación del tráfico, como solicitudes de pasos de peatones no atendidas o la necesidad de cambiar una zona de carga y descarga en una calle, por los perjuicios para los vecinos.

Sobre la disconformidad ciudadana de la ordenación del tráfico por razones de seguridad destacamos la *25/4741* cerrada con acuerdo. La reunión abordó **las molestias derivadas del tráfico y la falta de respuesta integral a las medidas solicitadas previamente por los vecinos.** Los vecinos expusieron su disconformidad con el informe municipal sobre la negativa al cambio de sentido del tráfico, y reclamaban la falta de respuestas sobre otras actuaciones planteadas: colocación de arbolado, señalización, control de velocidad o restricción de vehículos pesados. Asimismo, destacaron la peligrosidad de un cruce de calles, donde se producen accidentes con frecuencia debido a la velocidad de los vehículos descendentes.

Durante la sesión de mediación se solicita la realización de mediciones acústicas y de calidad del aire, con la finalidad de promover en el futuro medidas ambientales (como la posible declaración de la zona Área de baja emisión) y desaceleración del tráfico. Los vecinos mostraron especial preocupación por la circulación actual de vehículos pesados en un entorno residencial y plantearon la viabilidad técnica de instalar arbolado como pantalla verde para mitigar el ruido. Como conclusiones, **la corporación reconoció el malestar vecinal ya que de manera estacional el trafico es muy denso en la zona y ofreció varias vías de actuación: incentivar la participación ciudadana en el nuevo Plan de Movilidad municipal, estudiar la instalación de elementos físicos que obliguen a reducir la velocidad, revisar la señalización existente y analizar las razones de la retirada de la limitación para vehículos pesados para volver a ponerla.** Se acordó que los interesados presenten una propuesta técnica concreta sobre el arbolado para su valoración por las áreas municipales competentes. Finalmente, se concluyó en la **necesidad de coordinar a las distintas Áreas municipales para dar una respuesta más completa y progresiva a las demandas planteadas, orientadas a mejorar la seguridad vial, reducir el ruido y favorecer la calidad ambiental de la zona.**

En la mediación del asunto *25/4615,* **el Consistorio escuchó las propuestas para las políticas de aparcamiento en el barrio de una villa, tras la peatonalización del centro histórico, que finalizamos con acuerdo total.** Además intermediamos para asegurar los compromisos esperados y prometidos de seguridad vial por el Ayuntamiento a 1500 firmantes en el asunto 25/4061 que finalmente se materializaron. Igual que en la 25/5203 donde los vecinos solicitaban la reposición de medidas de seguridad en calles del casco antiguo donde se prioriza al peatón, y los coches aparcan en el espacio de la acera, que cerramos tras la comunicación municipal de las medidas a adoptar.

# 2.3.2.4. Índices de satisfacción

Una de las principales conclusiones que pueden extraerse todos los ejercicios, tal y como demuestran de forma sostenida los informes anuales presentados en el Parlamento Andaluz, es que la labor mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz viene siendo muy satisfactoria para las personas que intervienen en los procesos de mediación.

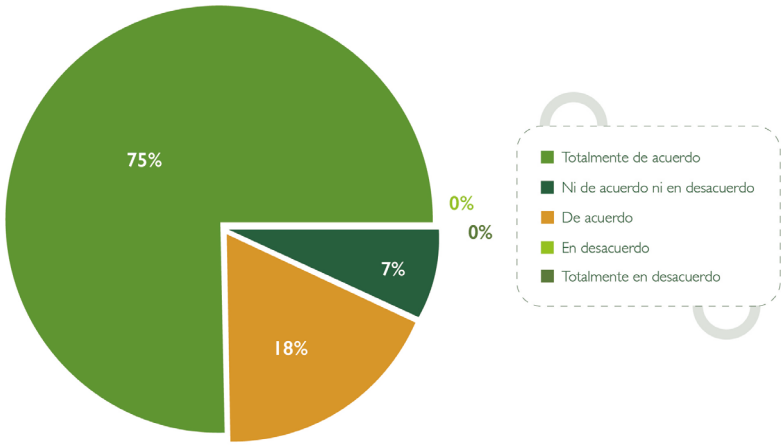
Tras diez años de experiencia en mediación entre la sociedad andaluza y sus administraciones públicas, nos resulta gratificante mostrarles una vez más las estadísticas referentes a la aceptación del modelo por ambas partes, siendo muy elevado el nivel de acogimiento y de satisfacción final, con independencia del resultado del encuentro, que habrá podido ofrecer o no una solución al conflicto que originó la queja.

Aunque se resuelven en una amplia mayoría los asuntos tramitados por mediación, es más importante para nosotros reflejar la sensación de eficacia que tienen estos procesos en los que se debate cara a cara, limpiando muchas veces prejuicios, información errónea o malos entendidos, se previenen futuras controversias y se logra la restauración de unas relaciones, que tanto la ciudadanía como las administraciones están obligadas a mantener vivas y lo más sanas posible.

De este modo, y para ofrecer una visibilidad a los datos de 2025, les ofrecemos los siguientes gráficos elaborados a partir de las encuestas de satisfacción que se realizan en todos los procesos de mediación y con todas las partes participantes.

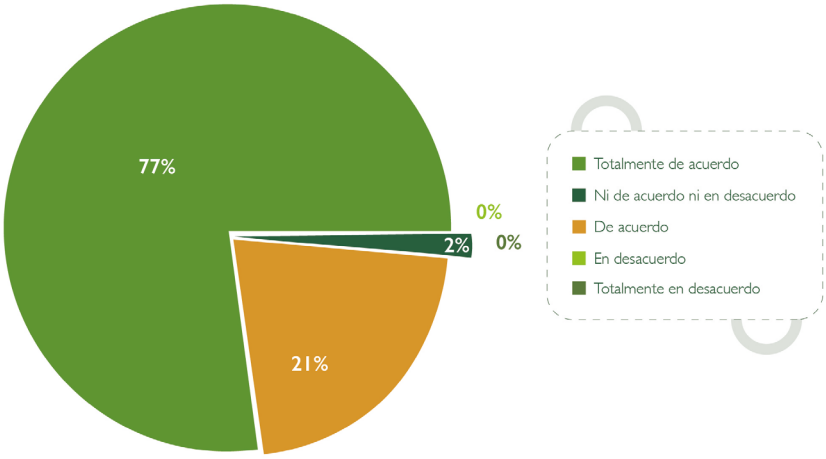
(hay una participación equitativa (50%-50% de ciudadanía y administraciones públicas):

Esta mediación me ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto



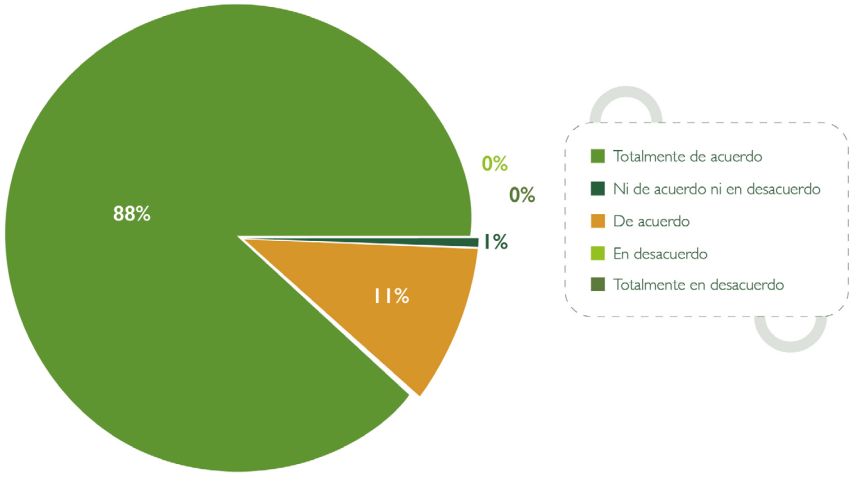

Un 93,2 % de las personas encuestadas entienden que la mediación le ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto.

El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil



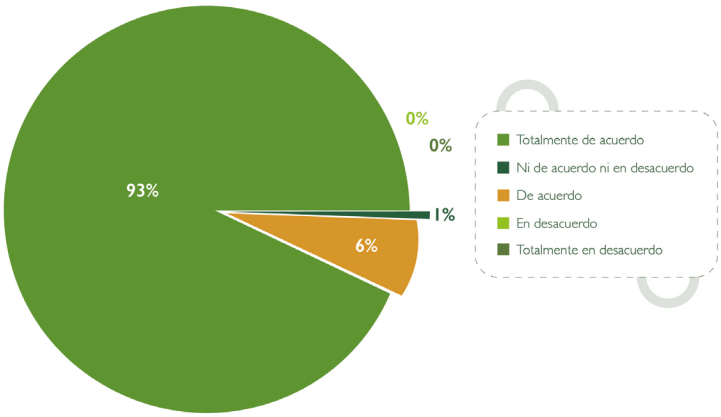

En relación con la agilidad del proceso y la solución de su problema, el 98% de los participantes entienden que le ha parecido ágil.

La actuación de los mediadores/as durante el proceso me ha inspirado completa confianza




Por lo que respecta a la profesionalidad de las personas mediadoras de la institución del dPA, que actúan a lo largo del territorio andaluz en procesos relativos a la mayoría de materias, como ya se analizó en el presente capítulo, puede afirmarse que el 99.4% de las encuestas arrojan estar de acuerdo con haber participado en un proceso que les ha inspirado completa confianza, uno de los elementos claves de toda mediación.

La actuación de los mediadores/as actuaban de manera imparcial. Han escuchado y propiciado la participación de todos

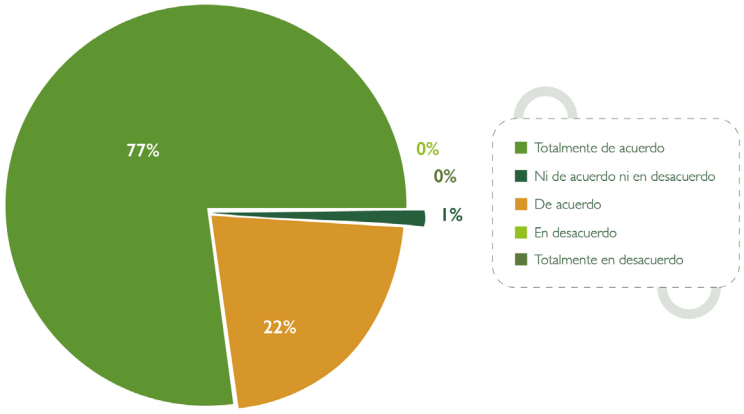



También relación con la actuación de los profesionales mediadores, el 99% afirma que mostraron imparcialidad y que han escuchado y propiciado la participación de todas las personas presentes. También son notas propias e identitarias de la mediación tanto la intervención imparcial, a pesar de estar incluida en la defensoría, puesto que se ofrece un espacio para que se desarrolle el protagonismo de las partes, no del Defensor, para no proponer soluciones y mucho menos dictarlas,sino procurar que la autonomía de las partes logren hacer valer sus respectivos intereses en el marco de la ley aplicable, motivo por el cual nuestros mediadores son juristas y además se ilustran con otros asesores y asesoras de la institución cuando la materia concreta a abordar es compleja.

En este proceso de escucha activa se produce siempre un desahogo inicial, para pasar luego a la puesta en común de la información que tienen las partes, junto con sus preocupaciones, dudas y aspiraciones o expectativas. A partir de ahí, los mediadores ubican a los participantes en el modelo mediador, hacen devoluciones de información empáticas y resumidas y las personas ya pueden debatir sobre seguro hacia el objetivo que tenga el proceso concreto. A veces se pretende solo obtener información, aclarar cuestiones, pedir una disculpa o un reconocimiento, otras se persigue un acuerdo (en el marco de la norma administrativa) que minimice o solvente un problema, en muchas ocasiones incluso desconocido por la otra parte.

Por todo ello, también suma importancia la siguiente gráfica que muestra la satisfacción de las partes (98,7%) con la mediación en la que han participado, incluso cuando pretendían alcanzar un acuerdo, que finalmente no fue posible. Y ello se debe a que los efectos positivos de la herramienta mediadora van mucho más allá del logro de un pacto.

Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación



# 2.3.3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## 2.3.3.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación a la ciudadanía de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz (en adelante dPA) y la Defensoría de la Infancia y Adolescencia (DIAA) así como de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar dichas Instituciones a las personas, desarrollando un programa de visitas a los pueblos y ciudades de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones queremos, principalmente, contribuir a la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo, no son adecuadamente escuchadas y/o atendidas en sus peticiones de ayuda y de información; a la eficacia y transparencia de las instituciones andaluzas para que faciliten la participación, garanticen el acceso público a la información y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

Un año más, en este 2025, hemos querido que **la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía** fuese un **espacio de escucha, de atención, de cuidados y de encuentro.**

En este informe vamos a dar cuenta de testimonios reales de personas en cuyos relatos se aprecia la acumulación de retrasos, la cronificación de la falta de personal, el desplazamiento de la atención humana a mecanismos automáticos y de la frustración creciente de una ciudadanía que sabe que tiene derechos, pero no encuentra puertas abiertas para ejercerlos.

"Estoy desesperada. Llevo meses intentado que me informen por teléfono de cómo va la revisión de dependencia de mis padres: misión imposible. He mandado también correos y me dicen que no me pueden informar por protección de datos. En el teléfono gratuito de la Junta tampoco me informan. He intentado pedir cita telefónica y no hay. Para terminar, simplemente no sé qué hacer…. es fundamental que nos atiendan, y que por lo menos, nos escuchen."

La OIAC es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Es a través de la escucha y la atención personalizada como intentamos proteger los derechos y libertades de la ciudadanía en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que, **en 2025, ha significado atender 17.494 consultas.**

"Tengo 62 años y cuando mi madre se cayó tuve que dejar de trabajar después de 34 años, para poder cuidarla. No tengo ayuda de nadie. Es desesperación, quiero cuidar a mi madre como se merece y no puedo. Estoy perdiendo mi vida por ella, que me lo dio todo, y me parece injusto todas las leyes que salen porque son mentira: la dependencia en Andalucía es la mentira más gorda que he visto en mi vida, mi madre, con 94 años, teniendo el grado que tiene y sin recibir nada. Los teléfonos no los cogen nadie. Esperan a que el paciente muera para no dar las ayudas, ya me pasó lo mismo con mi padre, que le concedieron el recurso de dependencia una vez muerto. Estoy harta de que me toreen. No pido más que ayuda, me da tanta pena no poder hacer más por mi madre y que se cuenten mentiras desde los partidos políticos; me da tanta rabia que solo quiero salir a la calle a gritar".

Durante el último año **la falta estructural de personal ha condicionado de manera decisiva la calidad de la atención en las administraciones públicas.** Oficinas desbordadas, agendas cerradas durante semanas, ventanillas que ya no existen y profesionales exhaustos dibujan un escenario

en el que **la atención deja de ser un derecho garantizado** para convertirse en una excepción. A ello se suma un modelo de cita previa que, lejos de ordenar la demanda, actúa como un filtro excluyente, y una digitalización que avanza sin mecanismos suficientes de acompañamiento ni alternativas presenciales reales para muchas personas y que deja fuera a quienes no pueden adaptarse a sus ritmos, lenguajes o exigencias técnicas.

"Creo que todo va mal, pero en el caso de mi ayuntamiento es aún más sangrante. Solamente dan cita los jueves para atender en servicios sociales, lo que se traduce en enormes colas en el exterior, pasando muchísimo frío porque es enero. El ayuntamiento se ha convertido en un "búnker" con un guardia de seguridad que parece un "matón" en la puerta, de brazos cruzados y dispuesto a no dejar al pueblo entrar en su casa".

"Les puedo asegurar que son ustedes la única Institución que responde al teléfono todas y cada una de las veces que lo necesito… El ayuntamiento tiene 8 extensiones diferentes para atender a la ciudadanía, para nada: nadie coge el teléfono en ninguna de ellas".

Este informe constata, además, la ausencia de espacios estables de escucha: la ciudadanía no solo encuentra dificultades para acceder a una prestación, sino también para explicar su situación, formular una queja o recibir una orientación comprensible. La falta de canales humanos y accesibles genera frustración, desesperación y una pérdida progresiva de confianza en las instituciones públicas, especialmente entre las personas mayores, quienes padecen una brecha digital o atraviesan situaciones de especial vulnerabilidad.

Con este informe no sólo queremos describir las disfunciones que nos ha trasladado la ciudadanía, sino asumir la responsabilidad de dar cuenta ante el Parlamento Andaluz, para que los diputados y diputadas andaluces puedan colaborar en la tarea de repensar los servicios de información y prestaciones como espacios centrales del Estado social y democrático de Derecho, donde **atender** no es un favor ni una excepción, sino **una obligación pública irrenunciable.**

Por otro lado, volviendo a las funciones de la OIAC, destacar que este año hemos continuado con el compromiso de acercarnos a la ciudadanía, al territorio y a los agentes sociales. De ahí que, dentro de nuestro programa *Visitamos tu ciudad*, hayamos realizado **ocho visitas a distintas comarcas andaluzas y visitado 14 localidades en el año 2025:** Comarca del Bajo Guadalquivir (Lebrija y Utrera); Sierra de Aracena (Aracena y Cortegana); Comarca de Los Montes (Granada); Comarca de Los Filabres en Almería; Sierra Sur de Jaén (Alcalá la Real y Torredelcampo); Valle de Los Pedroches en Córdoba (Los Pedroches y Villanueva de Córdoba), Valle del Guadalhorce en Málaga (Alhaurín de la Torre y Coín); y Alpujarra de Almería (Alhama de Almería y Berja)

Durante estas visitas, hemos mantenido reuniones con **150 trabajadores y trabajadoras de los Servicios Sociales Comunitarios y con 135 entidades no lucrativas.**

## 2.3.3.2. Principales datos cuantitativos

Durante el año 2025 hemos atendido un total de 17.494 consultas, habiéndose incrementado en un 7% con respecto al año anterior y superado incluso las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020), en el que hubo un incremento lógico derivado de aquella situación extraordinaria.

A continuación, se muestra una tabla representativa de la evolución de las consultas en los últimos años, en la que se puede apreciar la **tendencia alcista de la demanda ciudadana de nuestro servicio de atención e información a la ciudadanía.** Si comparamos los datos en esta última década, casi hemos duplicado esas consultas.

| AÑO | CONSULTAS |
|---|---|
| 2015 | 9.343 |
| 2016 | 10.811 |
| 2017 | 10.378 |
| 2018 | 13.117 |
| 2019 | 13.470 |
| 2020 | 16.828 |
| 2021 | 14.924 |
| 2022 | 12.774 |
| 2023 | 15.583 |
| 2024 | 16.400 |
| 2025 | 17.494 |

En cuanto a la **procedencia geográfica de las consultas,** aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (38% del total), observamos cómo va aumentando el porcentaje de consultas en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. De lo que podemos inferir que, poco a poco, vamos consiguiendo una mayor implementación territorial de nuestra institución en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía. Así, podemos constatar el aumento significativo del número de consultas en los últimos años en Almería, Granada, Málaga, Huelva, Jaén, Córdoba y Cádiz.

| Provincias | 2016 | % | 2025 | % |
|---|---|---|---|---|
| Almería | 339 | 3,63% | 832 | 4,76 % |
| Cádiz | 932 | 9,98% | 2.045 | 11,69 % |
| Córdoba | 440 | 4,71% | 1.095 | 6,26 % |
| Granada | 515 | 5,51% | 1.192 | 6,81 % |
| Huelva | 300 | 3,21% | 698 | 3,99 % |
| Jaén | 322 | 3,45% | 688 | 3,93 % |
| Málaga | 838 | 8,97% | 2.657 | 15,19 % |
| Sevilla | 3.610 | 38,64% | 6.641 | 37,96 % |
| Otras Provincias | 233 | 2,49% | 298 | 1,70 % |
| Extranjero | 13 | 0,14% | 16 | 0,09 % |
| Sin Determinar | 1.801 | 19,28% | 1.332 | 7,61 % |
| **TOTAL** | **9.343** | 100,00% | **17.494** | 100,00 % |

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en toda la población de la comunidad autónoma: hemos recibido quejas desde **más de 625 municipios de Andalucía.**

Con respecto a las materias concretas, tal y como se observa en la siguiente tabla, **el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales:** dependencia; salud, educación, gestión de la discapacidad o vivienda, aunque también es importante el número de consultas en infancia y adolescencia, consumo, personas de las administraciones públicas y medio ambiente y urbanismo.

| Consulta por Materias | Total | % |
|---|---|---|
| Administración de Justicia | 669 | 3,82 |
| Administraciones Tributarias | 289 | 1,65 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 13 | 0,07 |
| Asuntos Generales | 4 | 0,02 |
| Consumo | 948 | 5,42 |
| Cultura y Deportes | 101 | 0,58 |
| Dependencia | 2.494 | 14,26 |
| Educación | 935 | 5,34 |
| Empadronamiento | 157 | 0,90 |
| Gestión de la Discapacidad | 618 | 3,53 |
| Infancia y Adolescencia | 743 | 4,25 |
| Información y Atención al Ciudadano | 2.217 | 12,67 |
| Medio Ambiente | 662 | 3,78 |
| Movilidad | 232 | 1,33 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 79 | 0,45 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 335 | 1,91 |
| Personal del Sector Público | 613 | 3,50 |
| Personas en Prisión | 137 | 0,78 |
| Personas Mayores | 93 | 0,53 |
| Personas Migrantes | 405 | 2,32 |
| Población Gitana | 11 | 0,06 |
| Políticas Activas de Empleo | 44 | 0,25 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 699 | 4,00 |
| Salud | 1.724 | 9,85 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 122 | 0,70 |
| Seguridad Social | 258 | 1,47 |

| Consulta por Materias | Total | % |
|---|---|---|
| Servicios Sociales | 511 | 2,92 |
| Tic y Medios de Comunicación | 38 | 0,22 |
| Trabajo | 148 | 0,85 |
| Urbanismo | 523 | 2,99 |
| Vivienda | 1.584 | 9,05 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 87 | 0,50 |
| Pendiente de Determinar | 1 | 0,01 |
| **TOTAL** | **17.494** | 100,00 |

El análisis de las diferentes materias nos da una pista sobre la naturaleza de los problemas que mayor impacto tienen sobre la eficacia y eficiencia de los derechos de los andaluces.

Las cuestiones relacionadas con **dependencia, salud y vivienda** han sido las que más han acaparado las consultas, junto con los retrasos en la valoración de la discapacidad y la gestión de las prestaciones sociales (Renta Mínima de Inserción Social, Ingreso Mínimo Vital o pensiones no contributivas). También han sido muy recurrentes las consultas sobre educación, infancia y adolescencia, problemas de consumo y sobre el medio ambiente.

Cada vez que las administraciones públicas incumplen las previsiones legales que reconocen estos derechos debemos centrar nuestra actuación en **denunciar la inadecuación de los medios, personales y materiales, dedicados a su satisfacción.**

Una vez que las leyes vigentes han definido como derechos subjetivos los orientados a garantizar la autonomía personal, el acceso a los servicios sociales, los soportes para la inclusión social o el derecho a disfrutar de una vivienda digna, no cabe más que reclamar la provisión de los medios necesarios para hacerlos efectivos.

En nuestras resoluciones señalamos la obligación de extinguir obstáculos y de dotar presupuestariamente los medios necesarios para alcanzar esa efectividad de los derechos.

De poco le sirve a la ciudadanía que acude a reclamar lo que en Derecho le corresponde si la respuesta de la Agencia es que *"mantiene su compromiso con el perfeccionamiento constante de los procedimientos, promoviendo todas aquellas acciones necesarias para acortar los plazos de tramitación y ofrecer una respuesta eficaz, eficiente y centrada en las personas a las demandas de la ciudadanía". Cuando comprobamos que siguen tardando más de 500 días en aprobar las prestaciones de dependencia o de 24 a 30 meses en valorar una discapacidad. Otro ejemplo de lo anterior es cuando se le contesta al interesado, "que es verdad que su expediente lleva pendiente más de dos años, pero que todavía no le toca, que hay que seguir el orden de incoación de expedientes."*

## 2.3.3.3. Testimonios de las consultas con mayor incidencia

### 2.3.3.3.1. TESTIMONIOS SOBRE DEPENDENCIA

Las quejas se repiten en todas las provincias: solicitudes que tardan, en la mayoría de los casos, años en resolverse, expedientes que parecen perderse en la maraña administrativa y personas dependientes que fallecen sin haber recibido la ayuda a la que tenían derecho. Según nos trasladan las asociaciones de familiares, plataformas ciudadanas y las profesionales de los servicios sociales, la lentitud del sistema no es solo un problema de plazos, sino de gestión y transparencia.

Uno de los principales focos de malestar es la falta de información clara y accesible. Muchas familias aseguran no saber en qué punto se encuentra su expediente o por qué su solicitud permanece paralizada.

*"Te sientes sola"* explica una cuidadora familiar que lleva más de un año esperando la resolución del grado de dependencia de su madre. *"No sabes si falta un papel, si hay un error o si simplemente tienes que seguir esperando. Nadie te explica nada"*. Este sentimiento de desamparo se ve agravado por la carga emocional y física que asumen las cuidadoras, en su mayoría mujeres, que sostienen el sistema con su trabajo invisible.

A esto se suma la desigualdad territorial. El acceso a las prestaciones y los tiempos de espera varían notablemente según hablemos de comarcas pequeñas o grandes localidades, lo que provoca una sensación de injusticia entre la ciudadanía. El derecho a la dependencia, recuerdan los expertos, debería ser igual para todos, independientemente del lugar de residencia.

*"En nuestra localidad no hay valoradores desde hace 12 meses, el que había se dio de baja por enfermedad y no nos lo han sustituido".*

*"Resulta que como tienen que cumplir objetivos de número de expedientes, están citando a personas de la misma localidad y no citan a personas que viven en diseminados con mucho más tiempo de antigüedad".*

Más allá de los datos y los informes, la realidad diaria nos muestra que la dependencia no es un problema abstracto, sino una cuestión profundamente humana. Cada retraso tiene nombre y apellidos; cada expediente sin resolver es alguien que espera ayuda para levantarse, asearse o, simplemente, vivir con dignidad.

*«Mi madre tenía 96 años. Vivimos en un municipio pequeño de Almería. He pedido la dependencia cuando empezó a necesitar ayuda para las actividades cotidianas. De eso hace ya tres años. La valoración llegó tarde, pero llegó. El grado fue reconocido. Pero cuando se lo reconocieron ya fue tarde. Meses de llamadas y correos sin respuesta. Meses escuchando la misma frase: "está en trámite". Nadie supo decir cuánto duraría ese trámite. Nadie explicó qué faltaba. Nadie dio una fecha. Mi madre murió esperando. Y yo he perdido la poca confianza que tenía en las instituciones. Su expediente siguió vivo unos meses más".*

*"A Carmen, mi tía, se le reconoció desde el año 2020 el grado I de dependencia. También se resolvió el PIA del Servicio de Ayuda a domicilio de 20 horas; sin embargo, después de 5 años nunca se ha efectuado ese servicio. Se cayó en 2023 y está en silla de ruedas desde entonces. Hemos solicitado incremento de horas y revisión de grado, pero sigue pendiente de resolución. Lo más doloroso de esta lucha es el desasosiego que genera que no te atienda nadie al teléfono de información, te dejan en*

*espera, no devuelven los correos, te remiten a otros números o a otras administraciones, es para volverse completamente loca".*

*"Llamas durante semanas y nadie responde. Cuando por fin alguien te atiende, te dicen que no saben nada, que el expediente está en trámite"*, relata Ana, cuidadora de su padre con gran dependencia desde hace más de dos años.

La situación de las revisiones de los Planes Individuales de Atención y la adecuación del Servicio de Ayuda a Domicilio son clamorosos gritos que no llegan a ningún oído de la Administración. En una visita realizada a una comarca una persona nos expuso la situación de demora en la tramitación de dependencia de su madre, de 81 años. Afirma que tiene reconocido, desde hace unos años, un grado I con 2 horas semanales de ayuda a domicilio. Refiere que, debido a un empeoramiento notable de su situación de salud y autonomía, solicitaron tanto la adecuación del número de intensidad del servicio de ayuda a domicilio conforme a la normativa vigente, como la revisión del PIA, sin que aún se haya resuelto. No ha recibido visita del personal de la dependencia, según nos cuenta, y manifiesta que su padre es su cuidador principal, presentando cada vez más dificultades para asistirla. Afirma: *"Yo no puedo cuidar de mi madre como necesita, al estar yo en silla de ruedas por mi tetraplejia y tener también demora en mi procedimiento de dependencia. Necesito ayuda para todo, ¿cómo voy a cuidarla? La familia tenemos que hacer malabares para poder atender a nuestros mayores".*

No se trata solo del retraso -que ya de por sí es inaceptable-, sino de la incertidumbre absoluta: *"No sabes si esperar seis meses más o dos años. Nadie te da una fecha, nadie se compromete a nada",* explica Juan, cuya madre falleció sin llegar a percibir la prestación reconocida.

Especialmente sangrante es la situación de las cuidadoras familiares, que sostienen la atención diaria sin apoyos, sin descanso y sin información. Mayoritariamente mujeres, muchas de ellas obligadas a dejar su empleo, soportan una carga física y emocional enorme mientras esperan una ayuda que no llega. *"Te dicen que tengas paciencia, pero la paciencia no paga pañales, ni medicinas, ni el desgaste de cuidar sola",* nos transmite otra afectada.

*"Te dicen un año no es mucho, pero eso no es lo que siente alguien que esta cuidando a una madre de más de 90 años, donde cada día, cada semana, te llenas de dolor y rabia ante la falta de respuesta: porque para las personas mayores o para las personas enfermas, el tiempo sí cuenta".*

En abril de 2025 una madre nos trasladó su desesperación ante la falta de respuesta de la Administración respecto a la situación de dependencia de su hijo, al que atiende sola, con un cáncer avanzado del que nos ha remitido recientemente el último informe médico. *"Prácticamente está con cuidados paliativos en casa. Ya no sé dónde acudir. La trabajadora social del centro sanitario que nos atiende ha tramitado de nuevo la vía de urgencia".* En agosto nos escribió de nuevo para decirnos: *"no esperéis más, mi hijo ha fallecido. Después de tres años de espera no tengo una respuesta, todo ha sido para nada".*

## 2.3.3.3.2. TESTIMONIOS SOBRE VIVIENDA

Hablando de derechos subjetivos, es forzoso volver de nuevo al problema del acceso a una vivienda digna, protagonista de 1.584 consultas en el año 2025.

Casi un 10% de las consultas de 2025 tiene como eje el problema para poder disfrutar del **derecho a la vivienda digna:** consultas para saber cómo proceder ante un desahucio inminente; ante la falta de mantenimiento de las viviendas de la propia Agencia de Vivienda de Andalucía; con la gestión y tramitación de las ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, bono joven, ayudas para la compra…); falta de posibilidad de acceso a viviendas sociales adecuadas a los salarios que perciben o ante la imposibilidad de encontrar un alquiler asequible.

Recibimos muchas consultas sobre esta materia que provienen de distintos sectores de la población: jóvenes, mayores o los colectivos vulnerables en la mayoría de los casos.

*"Soy madre de dos pequeños, llevo un año buscando piso o casa en alquiler. Y todos me responden lo mismo: no admitimos madres solteras o no admitimos niños. No sé que puedo hacer. Estoy desesperada".*

*"Nadie me quiere alquilar porque dicen que no me pueden echar después. Tengo dos trabajos, con dos nóminas de 1.000 euros, pero aún así no consigo encontrar casa".*

*"No puedo encontrar una vivienda y sin embargo hay miles de casas vacías o que realmente no constituyen un hogar, que se dedican a la mera especulación".*

También nos llegan historias de personas que no pueden seguir pagando su alquiler actual y no encuentran otros a precios razonables en el mercado. El encarecimiento de la vida derivado de la inflación y, especialmente, el elevado coste de la vivienda, se han convertido en los principales factores generadores de pobreza.

En las capitales de provincia, y las poblaciones costeras, y ya también las cercanas a las ciudades, no se encuentran viviendas asequibles. En las localidades de costa pueden encontrar viviendas en otoño y en invierno, pero cuando llega el verano se le termina el contrato que cada vez con mayor frecuencia adquieren un carácter temporal. *"¿Qué hacemos de mayo a septiembre? ¿A dónde vamos con nuestros hijos que todavía están estudiando?"*

La situación es aún más alarmante cuando se trata de familias y de personas mayores, que después de muchos años viviendo en el mismo barrio, los echan porque los bancos, propietarios de las viviendas, los venden a un fondo de inversión, y sin ninguna posibilidad de intervención por parte de la administración local: *"Una mujer enferma de cáncer, en estadio avanzado, con una hija afectada de una enfermedad mental grave, con padres mayores muy deteriorados, nos comunica que van a ser desalojadas de su vivienda porque un fondo de inversión ha comprado todo el piso a un banco que era el propietario de las viviendas: sus únicos recursos económicos son los provenientes del Ingreso Mínimo Vital; por lo que su acceso al mercado libre de vivienda es prácticamente inexistente, viéndose abocada a una situación de sinhogarismo si las Administraciones competentes no intervienen con premura".*

Otro foco de insatisfacción que nos llega son las ayudas al alquiler, en principio por la dificultad para optar a ellas, al ser de concurrencia no competitiva y también por el largo plazo para hacerlas efectivas. El establecimiento de una concurrencia no competitiva está generando una "lotería de derechos, puesto que no le toca a quien más lo necesite sino al que tiene más suerte o tiene el ordenador más potente". **Las ayudas sociales (como el alquiler o el bono carestía) deben adjudicarse en base a la necesidad socioeconómica del solicitante, no a la velocidad de su conexión a internet.**

## 2.3.3.3.3. TESTIMONIOS SOBRE SANIDAD

La incertidumbre también enferma. Y la falta de información es una forma de abandono.

*«Nati tiene 52 años y vive en Málaga. Espera una prueba diagnóstica desde hace más de un año. Nadie le ha explicado el motivo del retraso ni le ha dado una fecha. No le han dicho si su caso es urgente o no."Lo peor no es esperar", dice, "lo peor es no saber"».*

***«No saber cuándo te van a llamar. No saber si tu prueba se ha perdido. No saber si tu dolor importa».***

Las personas no encuentran vías de comunicación para poder resolver sus dudas, para saber cuándo le pertenece una cita que no aparece en la agenda. Muchas personas no viven en la misma ciudad ni cerca del hospital de referencia y/o no pueden desplazarse hasta allí:

*"He intentado contactar con la Unidad de Digestivo durante todo un mes sin éxito. He contactado reiteradamente con Salud Responde, desde donde me dicen que el servicio se encuentra saturado y me informan de que han enviado múltiples solicitudes al Hospital, sin ningún resultado. Tampoco he recibido ninguna contestación de todos los correos electrónicos que he enviado. La administración debe de adoptar medias para que los pacientes crónicos no vuelvan a encontrarse sin seguimiento ni ningún canal de contacto efectivo".*

*"**Las listas de espera también matan.** Te crean ansiedad, insomnio, te produce estrés, vulnerabilidad, depresión...etcétera. No te puedes llevar dos años para que mientras te ve el especialista, 8 meses de espera, la prueba que te mandan otros 8 o 9 meses, cuando te ven para darte el resultado otros 8 meses. Total 24 meses, 2 años, de incertidumbre. Te pasas tu vejez pendiente de los médicos y llena de ansiedad en vez de vivir con mas tranquilidad. Hablo desde mi experiencia, estoy en la sanidad pública y no tengo ninguna póliza privada y esto que vivo es un autentico calvario. Urólogo, traumatólogo, proctólogo, dermatólogo, oftalmólogo. Suma las esperas de visitas más las esperas de pruebas, llevo seis años de espera. La sanidad pública la han saqueado a favor de la privada. No nos tratan como personas, vulnerables a mi edad, nos tratan como si fuésemos bultos con ojos. Hago esta denuncia porque vivo angustiada. Espero algún día no tenga que esperar 17 días para una cita con el médico de familia, ni dos años para que me den un diagnóstico, si tengo algo malo ya tengo hasta metástasis. Espero que se solucione pronto. Un saludo".*

La **salud mental** sigue ocupando un papel relevante en las consultas atendidas por la falta de profesionales, sobre todo en los hospitales comarcales. Las asociaciones denuncian los problemas de los afectados de TDAH para acceder a salud mental y que se realice un seguimiento adecuado de su patología. Las familias se sienten desbordadas y abandonadas. Las familias con hijos enfermos de salud mental nos explican su desesperación. Una mujer nos relata que tiene *un hijo de 38 años con esquizofrenia, y ella tiene un grado II de dependencia, un 65%de discapacidad. Actualmente tiene una orden de alejamiento de su madre. Necesita que su hijo vaya a un centro donde lo traten adecuadamente; porque se droga, está en situación de calle y ya no sabe qué puede hacer".*

## 2.3.3.3.4. TESTIMONIOS SOBRE DISCAPACIDAD

La situación sigue igual o peor que en el año anterior: expedientes que tardan de 18 a 24 meses según qué provincias y que no cumplen el plazo de los seis meses que marca la norma. Nos encontramos con que el propio personal de los Centros de Valoración están aconsejando a las personas interesadas que presenten queja ante el Defensor del Pueblo andaluz.

*"Buenas tardes mi nombre es Milagros. Estoy desesperada con la enfermedad que tengo desde hace ya más de 7 años que es la fibromialgia. He entregado la documentación requerida por la Junta de Andalucía hace más de un año y medio y no recibo ninguna respuesta por ningún medio ni correo postal ni correo electrónico, teléfono, nada de nada .Por lo menos para que me vean y me valoren lo que tengo. ¿Qué puedo hacer? Muchas gracias por su atención prestada".*

El interesado, de 75 años, nos traslada que en el mes de enero de 2024 presentó solicitud para valoración de discapacidad en el Centro de Valoración en Cádiz, aún sin respuesta. Le han informado de que puede demorarse el trámite hasta 3 años. Afirma, indignado: *"Cuando llamo para que me informen por el trámite, me dicen que como mínimo pueden tardar hasta 3 años en contestar. ¡Eso es una barbaridad! ¿Como va a ser que tarden 3 años en darme una respuesta? He trabajado como funcionario en la Junta de Andalucía, y esto que está pasando nunca lo he visto, nunca ha pasado que tengamos tanto retraso y sea lo normal. Con estos tiempos, pude ser que me muera y aún no hayan resuelto. Súmele que no dan cita presencial, que te pasan de un teléfono a otro y no dicen más que espere 3 años".*

El certificado de discapacidad es la llave de acceso a derechos y prestaciones en Andalucía, y su falta o demora en la obtención genera una "espera que empobrece". Dichos retrasos dificultan la consecución de una plaza de reserva en el cupo de discapacidad; impiden tanto el acceso a becas así como al título de familia numerosa por tener un hijo con discapacidad y a obtener beneficios fiscales.

*"Le escribo ante mi desesperación. He sufrido un cáncer del cual tengo secuelas y tratamiento de por vida. Aún así me han quitado la incapacidad total que tenía (un 55% del total de autónomo básico). Yo tenía una frutería la cual llevaba sola y cuando sufrí la enfermedad tuve que traspasarla. El grado de discapacidad lo solicité el 02/08/2023. Me han dicho que me falta aún un año para que me llamen y me revisen. Por lo cual tampoco puedo acceder a ningún trabajo con minusvalía. Señoría... tengo desesperación, tengo que esperar ahora al juicio donde poder demostrar mi enfermedad, y solo tengo esos ingresos ... Por favor, hagan algo para que un grado de minusvalía no tarde tantos años en definirse... Una ayuda por favor se lo pido".*

## 2.3.3.3.5. TESTIMONIOS SOBRE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

En esta materia, destacar varias cuestiones: las numerosas llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad, la falta de profesionales en sanidad tanto en atención primaria como especializada para la atención a los menores y la falta de profesionales para atender la creciente necesidad de niños con necesidades especiales.

Muchas de las consultas que recibimos en la OIAC se refieren a denuncias de la situación de riesgo de alguna persona menor de edad: en algunos casos nos llegan testimonios de vecinos o familiares que nos transmiten la situación de falta de cuidados o maltratos por parte de sus padres o ex parejas. En otros casos son los propios chicos o familiares que se quejan por una mala atención en los centros de menores.

*La interesada es abuela materna de una niña de 8 años que está empadronada con ella. Ha denunciado judicialmente el abandono de la madre a su hija con objeto de que se sentencie la posible retirada de la custodia de la menor. Traslada especialmente que la madre no atiende adecuadamente a la niña, hasta el punto de que la niña lee y escribe con dificultad pues no acude regularmente al colegio; cuando está con la madre habita en diferentes viviendas pues la madre tiene parejas momentáneas. Ahora amenaza con llevarse de nuevo a la niña a un pueblo de Córdoba y la niña lleva durmiendo mal temiendo ese viaje.*

También han sido muy frecuentes las consultas y quejas referidas a los problemas relativos a recursos destinados a la atención temprana, así como la falta de profesionales y el poco tiempo que se cuenta para poder atender la creciente necesidad de niños con necesidades especiales.

Un padre nos traslada la enorme lista de espera de Atención temprana en los centros de Almería. *"Conoce a una persona que lleva más de un año esperando. Mi hija, de 4 años y discapacitada por microcefalia y retraso severo del desarrollo esta teniendo que recibir sesiones privadas ya que con las públicas no llega.* ***No lo entienden, no lo ven, ya por tener a nuestros hijos así estamos condenados de por vida:*** *mis dos hijos tienen una discapacidad severa y esto es para toda la vida, mi batalla está ya perdida. Otros menores crecen, se forman, trabajan y se hacen autónomos, mis hijos van a convertirlos que ya no sirvan para nada".*

Hemos atendido en nuestras visitas a las comarcas y consultas efectuadas por los padres y madres de alumnos que nos trasladan **la falta de Profesionales Técnicos de Inserción Social (PTIS)**: en general, nos trasladan la falta de un horario completo para la atención a niños con necesidades especiales; o que no tienen en su centro dichos profesionales, limitando el servicio efectivo que necesitan los alumnos.

En otro orden de cosas, y con respecto a los problemas en la Sanidad para la atención a las personas menores, la Plataforma en Defensa de Sanidad Pública de Lebrija "plantea la falta de pediatras y psicólogos en el municipios y que este tipo de atenciones la están realizando médicos/as de familia". Y esto está ocurriendo en muchas localidades de Andalucía.

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 comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

# 2.3.3.4. ¿Qué modelo de atención pública estamos construyendo y para quién? Principales problemáticas que traslada la ciudadanía a la OIAC

## 2.3.3.4.1. COLAPSO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN ANDALUCÍA

En Andalucía, pedir información a la Administración se ha convertido para muchas personas en un ejercicio de paciencia extrema y, en demasiados casos, en una experiencia frustrante que termina en resignación. No se trata de un problema puntual ni limitado a un área concreta, sino de una percepción generalizada de falta de atención, desorganización y abandono. Personas mayores, familias, cuidadores, desempleados o ciudadanos, que simplemente necesitan una orientación básica, se encuentran con **un sistema que no oye, ni, por tanto, responde.**

*"Llamas a un número oficial y nadie descuelga. Te derivan a otro teléfono que tampoco contestan. Vuelves a llamar al primero y el ciclo se repite".*

Otros relatan cómo, tras decenas de llamadas, la única respuesta que obtienen es un mensaje automático o una grabación que no conduce a ninguna solución real.

El problema va más allá de que no se atiendan los teléfonos. **La desinformación es estructural.** Muchas personas no saben a qué servicio dirigirse, qué organismo es competente o cuál es el canal adecuado para resolver su duda. La información disponible en webs oficiales suele ser incompleta, desactualizada o excesivamente técnica, lo que obliga a acudir a la vía telefónica… que tampoco funciona. También ocurre que muchos ciudadanos no tienen formación en tecnologías o que prefieren los medios de información tradicionales que son donde pueden realmente interactuar.

**El teléfono que no suena.** Personas que no llaman por capricho, ni por curiosidad, sino porque lo necesitan. Porque viven lejos de la capital donde se tramitan las prestaciones, porque no pueden acudir allí porque no hay medios de transporte que lo lleven desde su pueblo a Granada capital, por ejemplo. Detrás de esa llamada hay una madre que ya no camina, un diagnóstico que no llega, una pensión que no se resuelve, una ayuda a la vivienda que llevan esperando 9 meses y no saben que pasa.

Y el silencio se convierte en respuesta. Hay un cansancio que no se ve en las estadísticas: *"Llevo más de dos semanas llamando a la Junta de Andalucía, en concreto al 012. Última llamada 2 horas y 17 minutos sin respuesta. A partir de los primeros 60 minutos, yo era el primer usuario en espera. Sin embargo una hora y 17 minutos más tarde se ha colgado automáticamente. En el teléfono de atención a la discapacidad he podido llamar hasta 40 veces: jamás he tenido respuesta".*

## 2.3.3.4.2. EL DERECHO A SER ATENDIDO

Ser atendida es un derecho democrático básico, no es un privilegio ni un favor administrativo. Es la forma más elemental que tiene un Estado social de decirle a su ciudadanía: te veo, te escucho, existes. Sin embargo, no hay citas: *"Inténtelo más tarde, nuestras agendas están llenas, inténtelo en otro momento"*.

Y la persona va al puesto de información y le para un guardia de seguridad que le dice "no pueden atenderla sin cita". Y se llena de rabia porque ha intentado coger cita, porque ha intentado llamar por teléfono y nadie ha cogido ese teléfono. Ha enviado correos y le han dicho que *"no pueden dar información de esos temas por la Ley de Protección de Datos"*.

Un padre con Alzheimer en Sevilla cuya hija deja el trabajo para cuidarlo mientras espera una ayuda que no llega. Un pensionista en Córdoba que no sabe si su operación está aplazada o perdida. Una trabajadora en Tarifa que no consigue información sobre por qué no le aprueban su incapacidad temporal.

Historias distintas, mismo patrón: nadie responde.

Una señora nos llama por teléfono. Tiene un hijo con discapacidad al que no puede dejar solo. Necesita cita en el INSS *"Comencé a llamar a los 6 números de teléfono a las 9:00 de la mañana y son las 14:00 y no ha habido forma humana de hablar con nadie. He leído que en el periódico que no pueden negarse a atenderme sin cita y he ido a que me atiendan presencialmente y se han negado, estoy desamparada"*

Cuando una administración no atiende, no solo incumple una obligación legal: rompe un vínculo moral. Andalucía no necesita solo más recursos. **Necesita recuperar el sentido humano de lo público y la idea de comunidad.** Hay que humanizar la atención y los procedimientos.

Las sociedades se miden por cómo acompañan a las personas vulnerables. Un sistema público sin empatía puede ser eficiente en papeles, pero inhumano en la práctica.

*"Hace más de un año que valoraron a mi madre en dependencia y por teléfono me indican que tiene un grado II. No me dan cita para consultar el estado del expediente. He puesto dos reclamaciones y no me dan citas presenciales y el teléfono 012 es inaccesible. Soy director de un Colegio y considero que negar el acceso de la ciudadanía a sus expedientes, así como el derecho a poder acudir a las administraciones públicas es el principio del fin de la democracia tal y como la entendemos. La sociedad necesita una cura para esta soberbia impune por parte de los organismos públicos andaluces que han olvidado para quienes trabajan"*.

## 2.3.3.4.3. LA DIGITALIZACIÓN SIN ALMA

Durante la última década, las administraciones públicas han invertido de forma sostenida en la digitalización de procedimientos, plataformas electrónicas y sedes virtuales. El discurso oficial habla de modernización, agilidad y eficiencia.

Sin embargo, para una parte significativa de la ciudadanía, esa transformación no se traduce en una mejora tangible de la atención recibida. Al contrario, muchas personas sienten que el acceso a la Administración es hoy más complejo, más distante y menos comprensible que antes.

Como señala el filósofo y premio Princesa de Asturias Byung-Chul Han, *«la digitalización no elimina la complejidad, sino que a menudo la desplaza y la oculta»*. **Cuando la tecnología no va acompañada de simplificación real y de atención humana, el progreso se convierte para muchas personas en una experiencia frustrante.**

Para muchas personas, que carecen de acceso a internet, y que no pueden costearse un abogado o gestor, la atención al público sigue siendo el principal —y a veces único— contacto directo con la administración. No es un trámite más: es el rostro humano de la administración. Es más, en muchas ocasiones es donde las personas pueden conocer sus derechos. Y es precisamente ahí donde la brecha entre el esfuerzo institucional y la percepción ciudadana se está haciendo más visible.

**La obligación legal de relacionarse por medios electrónicos para determinados colectivos no exime a la administración de garantizar apoyos suficientes, canales alternativos y una atención comprensible.**

José Saramago advertía que *«la dificultad de la comunicación no está en decir lo que pensamos, sino en comprender lo que oímos»*.

Incluso ciudadanos familiarizados con la tecnología expresan una percepción recurrente: *"la digitalización ha trasladado la carga del procedimiento a la persona usuaria, obligándola a interpretar normas, plazos y errores que antes eran acompañados presencialmente"*.

*"Abandoné la escuela con 11 años por obligación y nadie me informa de cómo realizar este trámite, no sé escribir ni reclamar, menos mal que ustedes me respondieron al teléfono porque nadie lo hace. "¿Quién se puede sentar conmigo para ayudarme? Los analfabetos no tenemos ya cabida en este mundo"*

## 2.3.3.4.4. SATURACIÓN ESTRUCTURAL Y DESGASTE INSTITUCIONAL

Más allá de la digitalización, persiste un problema de base: **la insuficiencia de recursos humanos y materiales sobre todo en la atención a la ciudadanía**. La tecnología no ha reducido la carga de trabajo, sino que en muchos casos la ha redistribuido sin refuerzo suficiente para el personal que atiende a la población.

Son normales escenas como ésta: persona que espera semanas para conseguir una cita previa. Cuando finalmente accede, el tiempo de atención es mínimo y la respuesta remite a un trámite electrónico que ya ha intentado sin éxito.

El resultado es un doble desgaste: ciudadanía que pierde confianza en la administración y profesionales exhaustos, con escaso margen para ofrecer una atención de calidad y con impacto directo en su salud emocional.

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, como se puso de manifiesto en las conclusiones de las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el pasado 2024, tituladas *"La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración"*

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

Andalucía es una comunidad con más de 780 municipios y una marcada diversidad geográfica y social. La dispersión territorial, junto con fenómenos como la despoblación rural y la concentración de servicios en grandes núcleos urbanos, plantea desafíos estructurales para el acceso efectivo a los derechos por parte de toda la ciudadanía.

En un contexto en el que los derechos y la protección frente a las malas prácticas administrativas suelen percibirse como fenómenos abstractos o distantes, las visitas comarcales de la OIAC representan un intento deliberado de acercar institucionalmente la protección de derechos a la ciudadanía andaluza, mitigando así las barreras que impone una única sede central.

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.

Los objetivos declarados son claros:

- Acercar los servicios de la institución a todo el territorio de la comunidad autónoma andaluza y sobre todo a quienes residen en zonas rurales o periféricas.
- Escuchar directamente las preocupaciones, quejas y aspiraciones de la población local.
- Conocer las inquietudes y proyectos de las asociaciones sociales de las comarcas.
- Conocer los problemas con los que se enfrentan los servicios sociales comunitarios
- Facilitar el conocimiento y uso efectivo de los derechos frente a la actuación de las administraciones públicas y conocer la herramienta del dPA para la defensa de sus derechos.

Desde que iniciamos el programa de acercamiento a las comarcas en el año 2015, **hemos realizado ya un total de 77 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas, habiendo tenido más de 1.400 visitas personales, atendido a más de 1.000 trabajadores y trabajadoras sociales y escuchado a cerca de 700 asociaciones y colectivos sociales.**

En estos once años nos hemos desplazado a:

**Almería:** 8 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas); Comarca de Levante (Huércal-Overa); Alpujarra de Almería (Alhama de Almería y Berja)

**Cádiz:** 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia (2 visitas), Barbate, Conil (2 visitas), Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

**Córdoba:** 11 visitas: Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque (2) y Pozoblanco (2) ) 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:** 9 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal); Los Montes (Iznalloz).

**Huelva:** 10 visitas: Sierra de Aracena (Cortegana (2) y Aracena(2)), Huelva capital, El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto), Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe) y el Condado de Huelva (Almonte).

**Jaén:** 7 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza), Jaén capital, Sierra Morena (Linares), Campiña de Jaén (Andújar); Sierra Sur (Torredelcampo y Alcalá la Real)

**Málaga:** 11 visitas: Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga), Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocín, Casares, Antequera, Málaga capital y Costa del Sol (Torremolinos y Fuengirola); Valle del Guadalhorce (Alhaurín de la Torre y Coín)

**Sevilla:** 8 visitas: Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna y Vega del Guadalquivir (Lora del Río). Bajo Guadalquivir (Utrera y Lebrija).

Este contacto directo nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

**Durante el año 2025 hemos realizado 8 desplazamientos y visitado 14 localidades**, lo que evidencia el compromiso de la institución con la **atención territorial y la cohesión social.**

- **Valle del Bajo Guadalquivir (*Lebrija* y *Utrera*, en Sevilla)** – (5 y 6 de marzo de 2025).- Atendimos a los municipios de El Coronil, El Cuervo, Las Cabezas de San Juan, Lebrija, Los Molares, Los Palacios y Utrera
- *Aracena* y *Cortegana* **(Huelva)** – (31 de marzo y 1 de abril). En este desplazamiento el equipo atendió a los municipios de Alájar, Almonaster la Real, Aracena, Aroche, Arroyomolinos de León; Cala, Cañaveral de León, Castaño del Robledo, Corteconcepción, Cortegana, Cortelazor, Cumbres de Enmedio, Cumbres de San Bartolomé, Cumbres Mayores, Encinasola, Fuenteheridos, Galaroza, Higuera de la Sierra, Hinojales, Jabugo, La Nava, Linares de la Sierra, Los Marines, Puerto del Moral, Rosal de la Frontera, Santa Ana la Real, Santa Olalla de Cala, Valdelarco, Zufre y las pedanías que dependen de ellos.
- *Comarca de Los Montes (Granada)* – (13-14 de mayo). La oficina estuvo montada en Iznalloz. En este desplazamiento se atendió a los vecinos de Alamedilla; Alicún de Ortega; Benalúa de las Villas; Campotéjar; Colomera; Dehesas de Guadix; Dehesas Viejas; Deifontes; Domingo Pérez de Granada; Gobernador; Guadahortuna; Huélago; Iznalloz; Montejícar; Montillana; Morelábor; Pedro Martínez; Píñar; Torre-Cardela y Villanueva de las Torres.
- ***Comarca de los Filabres (Almería)*** – La sede estuvo en Tabernas (17-18 de junio). Atendimos a los vecinos de Abla; Abrucena; Alcudia de Monteagud; Benitagla; Benizalón; Castro de Filabres; Fiñana; Gérgal; Lucainena de las Torres; Las Tres Villas; Nacimiento; Olula de Castro; Senés:; Tabernas (capital); Tahal; Turrillas; Uleila del Campo y Velefique
- **Sierra Sur de Jaén** – Jornada de atención en *Torredelcampo* y *Alcalá la Real* (16-17 de septiembre). Atendimos a los vecinos de Alcalá la Real, Alcaudete, Bobadilla, Castillo de Locubín, Frailes, Fuensanta de Martos, Fuerte del Rey, Higuera de Calatrava, Jamilena, Los Villares, Martos, Nogueroles; Torredelcampo; Torredonjimeno, Sabariego, Santiago de Calatrava, Valdepeñas de Jaén y Venta del Carrizal.

- **Valle de Los Pedroches (Córdoba)** – Atención presencial en *Pozoblanco* y *Hinojosa del Duque* (7-8 de octubre). Atendimos a los vecinos de Alcaracejos, Añora, Belalcázar, Cardeña, Conquista, Dos Torres, El Guijo, El Viso, Fuente La Lancha, Hinojosa del Duque, Pedroche, Pozoblanco, Santa Eufemia, Torrecampo, Villanueva del Duque, Villaralto y Villanueva de Córdoba.
- **Valle del Guadalhorce (Málaga).** Atención en *Alhaurin de la Torre* y *Coín* (3 y 4 de noviembre). Hemos atendido a los vecinos de Alhaurín de la Torre, Alhaurín El Grande, Almogía, Álora, Cártama, Coín, Pizarra y Valle de Abdalajís
- **Comarca de la Alpujarra (Almería)** – Visita con atención en *Alhama de Almería* y *Berja* (25-26 de noviembre). Atendimos a los vecinos de Alboloduy; Alcolea; Alhabia; Alhama de Almería; Alicún; Almócita; Alsodux; Bayárcal; Beires; Berja; Bentarique; Canjáyar; Fondón; Huécija; Íllar; Instinción; Laujar de Andarax ; Ohanes: Padules; Paterna del Río; Rágol; Santa Cruz de Marchena y Terque para conocer en detalle la situación de la zona, sus principales proyectos, objetivos y aspiraciones.

## 2.3.3.5.1. MEJORA DE LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y AUMENTO DE LA PRESENCIA EN EL TERRITORIO

Las visitas comarcales no son simples desplazamientos: son mecanismos que nos permiten recoger información cualitativa sobre desequilibrios territoriales en la provisión de derechos y servicios públicos. Esto es especialmente importante en áreas donde los servicios administrativos están más alejados y las dificultades de acceso son mayores.
Desde la perspectiva de las políticas públicas, estas visitas promueven:

- La igualdad de acceso a los mecanismos de protección de derechos.
- La detección de deficiencias administrativas en servicios como sanidad, educación, servicios sociales o transporte.
- La generación de información territorial que puede alimentar recomendaciones institucionales más precisas.

Durante estas visitas la ciudadanía nos ha planteado diversos problemas a los cuales no se les da respuesta por parte de las administraciones competentes: falta de transporte público y dificultad en el acceso a los servicios; el mal estado de las carreteras; cortes de luz; problemas con el acceso a vivienda pública o social, situaciones de precariedad o falta de alternativas habitaciones; problemática de los centros Puntos Vuela; solicitud de mejoras de caminos rurales; retrasos en resolver peticiones por parte de los ayuntamientos; *protección ante las talas de arboles;* problemas con las citas para atención primaria; falta de especialistas en salud mental, neurología; pediatras; problemas de acceso a recursos en la educación; adaptaciones educativas especiales, transporte escolar y condiciones de los centros públicos.

## 2.3.3.5.2. LA ATENCIÓN A LOS COLECTIVOS SOCIALES

En un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas. Surgen como respuesta a esta necesidad de garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde el dPA no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, nuestra Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas. Por tanto, en las visitas comarcales buscamos especialmente reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad con objeto de conocer su actividad, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En 2025 han sido **más de 135 asociaciones y colectivos**[1] que nos han planteado los problemas que encuentran tanto de financiación para poder llevar a cabo sus proyectos, falta de espacios para poder desarrollarlos, dificultad para poder presentar los proyectos y subvenciones, falta de información y apoyo, así como los **problemas concretos a los que se enfrentan en defensa de sus colectivos:**

- Problemas con el transporte público: *"No hay mejor modo de aislar o abandonar un municipio que restringirle el transporte público"*.
- Problemas sanitarios: falta de médicos y personal de enfermería, demoras para conseguir una cita... En algunas comarcas se ha suprimido por falta de profesionales los servicios de salud mental.
- Privatización de la atención a alumnado con necesidades especiales.
- Necesidad de más formación en temas de violencia de género y en general más recursos para este colectivo.
- Necesidad de construcción de residencias para una población mayor en las zonas rurales.
- El retraso en las prestaciones de dependencia y en la valoración de la discapacidad.
- Complejidad en los trámites administrativos.
- Necesidad de poder contar con un portal que aglutinara información de interés asociativo.
- El excesivo cobro de comisiones bancarias a las entidades sociales sin ánimo de lucro.

En estos encuentros solemos señalar la importancia que tiene el ámbito asociativo y trasladar el mensaje del Defensor: *"Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes"*.

1 (Colectivos)

**Utrera:** Asociación de mujeres de Santiago del mayor; Asociación de "Amigas de Utrera; Asociación de Alzheimer de Los Morales.; Asociación personas con discapacidad "Apdis". Asociación "Renacer".; Asociación TDAH; Asociación Sildavia; Asociación de Pacientes Coronarios.; Asociación "Abriendo Caminos"; Asociación Fibromialgia.; Asociación de vecinos "La Gordilla"; Asociación "Red Utrera por el clima".

**Lebrija:** Plataforma en defensa de la Sanidad Pública de Lebrija; ASAENES ( Salud Mental de Lebrija); Asociación Proyecto de vida ( APRODEVI) ; Asociación Juan diaz de Solis ( AJUSDILE) ; Asociación Lebrijana de familiares cuidadores ( ALFACU); Asociación Alzheimer Virgen del Castillo; Asociación Sildavia de las Cabezas; Asociación TDAH Utrera; Plataforma Solidaridad Pueblo Saharaui; Residencia de la Caridad;

**Aracena:** Asamblea Local Cruz Roja; Asociación Eclogistas en Acción, Asociación Mujeres La Higueruela de Fuenteheridos; Asociación Familiares de Alzheimer de Aracena:

**Cortegana:** Asociación mujeres Las Adelfas de Cortegana; Asociación Ecologistas en Acción; Asociación Alcalabaza Viva; Caritas Parroquiales de Cortegana; Cruz Roja de Cortegana; Asociación Paz y Bien.

**Los Montes de Granada:** Entidades pertenecientes a la Federación de Asociaciones de Mujeres de Los Montes Orientales:Trébol de 4 hojas, Iznalloz; Caladium, Benalúa de las Villas; Rompe con la Rutina, Montillana; Chimeneilla, Pedro Martínez;Libertad Siglo XXI; Varailla, Domingo Pérez; Nuevas Fronteras, Montejícar; Asociación de Fibromialgia Las Chicas Luchadoras; Asociación de Personas Mayores Nuestra Señora de los Remedios; Asociación de Apoyo a las Personas Dependientes ARANA; Asociación de Vecinos Los Ventorrillos; Asociación de Donantes de Sangre de Granada.

**Los Filabres en Almeria.**- Federación de Asociaciones de Mujeres de Los Filabres y Asociación de Mujeres de Tabernas; Asociación de Mayores Fuente Maravillas de Benizalón, Asociación Cultural de Tercera Edad de Velefique, Asociación de Mayores El Peñón de Tahal; Asociación de Mayores La Higuera de Lucainena de las Torres

**Visita a la Sierra Sur de Jaén:** Asociación de personas con Asperger Horizonte, de Martos; Asociación de Alzheimer AFA, de Martos; Asociación de Alzheimer ADAT, de Torredelcampo; Fundación Álamos ; Asociación GAMA; Fundación Inquietarte. Memoria Histórica de Alcala la Real;

**Visita Los Pedroches,.** Asociación AFA Recuerdo de Familiares de Alzheimer de Pozoblanco. Asociación de mujeres Ventana Abierta. Asociación de familiares y cuidadores de personas dependientes. Cruz Roja de Pozoblanco. Asociación de Parkison los Pedroches.Ampa Plumier Asociación Alzheimer: Asociación DAFHI Asociación Insuga (P. Hombre)

**Valle Guadalhorce:** Alhaurin de la Torre: Encina Laura; Asociación Un Sí por la Vida: Unidos contra el Cáncer; Asociación para ayudar a familias de alcohólicos: Al-anon; Asociación abrazo amigo: ayuda al paciente; Asociación de vecinos Zapata; Asociación grupos Girasoles, APAT: Asociación Parkinson

**Coin:** Mesa del Agua. Plataforma para la conservación del agua de Coín; Asociación Cultural para la Defensa del Patrimonio Cultural Valle de Abdalajis

**Alpujarra de Almería:** Alhama de Almería: (The Book Project y Asociación de la Tercera Edad y Asociación Española Contra el Cáncer); Ampa Azumar del CEIP Inmaculada Concepción de Alhama de Almería.

**Berja:** Asociaciónes de Mujeres y Familias del Medio Rural (AFAMMER); • Asociación en defensa de los caminos públicos; Asociación de Fibromialgía; Asociación Las Fuentes.

## 2.3.3.5.3. ENCUENTROS CON LOS SERVICIOS SOCIALES Y AYUNTAMIENTOS

Desde la Defensoría tenemos un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA puede ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro Estado de Bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi "a pie de calle" que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Durante estos encuentros, se exponen las funciones del Defensor y los objetivos del proyecto de *visitas a las comarcas andaluzas*. También se explican *los criterios para la admisión de quejas,* así como los mecanismos de supervisión, mediación y las competencias atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz.

Asimismo, se traslada el interés del dPA por conocer en profundidad la situación de los servicios sociales en la comarca —incluyendo recursos disponibles, gestión y funcionamiento de las oficinas—, y se ofrece orientación sobre cómo canalizar las demandas ciudadanas a través de la Institución. Se recuerda, además, la capacidad del Defensor para formular recomendaciones a las Administraciones Públicas y se subraya la relevancia del Informe Anual que se presenta ante el Parlamento de Andalucía. Se les informa de la actual investigación de oficio con el fin de conocer la situación y problemática con la que se encuentran los Servicios Sociales de nuestra Comunidad Autónoma.

Después de más de 77 reuniones con estas profesionales, sabemos que los servicios sociales comunitarios se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Las propias trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los segui-

mientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

- A la vez, nos trasladan muchas de sus preocupaciones que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; Equipos de Tratamiento Familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

Somos conscientes no obstante que, pese a su valor, el programa de visitas y acercamiento al territorio no está exento de limitaciones y críticas. Algunas asociaciones sociales nos señalan que estas visitas tienen una periodicidad limitada, con espacios de tiempo entre desplazamientos que pueden impedir un seguimiento efectivo de los casos individuales.

Nos piden que las quejas y propuestas recogidas no se queden en papel, sino que se traduzcan en acciones efectivas y de verdaderas reformas administrativas.

Para consolidarse como una herramienta efectiva de mejora administrativa y de justicia social, estas visitas deben **ir acompañadas de mecanismos de seguimiento, respuestas institucionales ágiles, y una mayor coordinación con las administraciones locales y autonómicas.** No basta con escuchar; es necesario responder con acciones que transformen las quejas ciudadanas en **mejoras administrativas concretas y sostenibles.**

# 2.4. Resoluciones

## 2.4.1. PERSONAS

### 2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

#### Queja 24/3981

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla

**Estado de tramitación:** aceptada

**Descripción de la actuación:** Demora en el expediente de dependencia de una persona con Grado III de Gran Dependencia, iniciado en junio de 2022. Aunque se propuso un aumento del servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia avanzada en enero de 2024, la resolución no se ha dictado y, a mediados de enero de 2025 el expediente sigue pendiente.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.

#### Queja 24/4499

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla

**Estado de tramitación:** aceptada

**Descripción de la actuación:** Demora en la aprobación del programa individual de atención (PIA) tras el reconocimiento de la situación de dependencia de una persona que padece Alzheimer.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo

#### Queja 25/0244

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz

**Estado de tramitación:** aceptada

**Descripción de la actuación:** Demora en el reconocimiento de la situación de dependencia de una mujer que padece Alzheimer. La solicitud fue registrada en diciembre de 2023, en junio de 2025 aún no ha sido valorada.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia de la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente.

### Queja 25/0327

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz

**Estado de tramitación:** en tramitación

**Descripción de la actuación:** La persona dependiente, que tiene reconocido el Grado III de Gran Dependencia, disfrutaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, pero por diversos problemas se dio de baja dicha prestación. Tras solicitar revisión del Programa Individual de Atención, no se resuelve el expediente.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente.

### Queja 25/2465

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada

**Estado de tramitación:** en tramitación

Descripción de la actuación: Persona con grado II de dependencia severa, que disfrutaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, había solicitado la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) tras ingresar en un centro residencial privado debido al empeoramiento de su salud.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del programa individual de atención instada por la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución reconociendo el derecho de acceso al servicio de atención residencial.

### Queja 25/2973

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla

**Estado de tramitación:** en tramitación

Descripción de la actuación: Una persona con grado II de dependencia severa y Servicio de Ayuda a Domicilio, había solicitado en septiembre de 2024 la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para cambiar el servicio por Atención Residencial debido a sus nuevas necesidades, sin que a octubre de 2025 hubiera recibido la resolución.

RESOLUCIÓN:

Recomendación para que sin más dilación se impulse la aprobación del programa individual de atención de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución oportuna.

# 2.4.1.2. Educación no universitaria y Universidades

### Queja 23/7071

**Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional

Estado de la Tramitación: Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** La confederación de AMPA de la escuela pública (CODAPA) explica el retraso de nuevas plazas de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS) del curso 23/24.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, a fin de que la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional continúe avanzando en la ampliación de los recursos de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS) y asegure las prestaciones de sus servicios en beneficio del alumnado.

RECOMENDACIÓN 2, para que disponga los procedimientos que garanticen la definición de necesidades de PTIS, gestionen la asignación de sus destinos y permitan la efectiva incorporación de todos los PTIS al inicio de actividad de cada curso y supliendo las sustituciones o vacantes que se produzcan con la máxima celeridad posible.

### Queja 25/1832

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla

Estado de la Tramitación: Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Su hija requiere más apoyo de Personal Técnico de Integración Social (PTIS) en un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) de la provincia de Sevilla, y poder participar en excursiones.

**RESOLUCIÓN**:

RECOMENDACIÓN a fin de que la organización y aprobación del conjunto de actividades extraescolares del centro implique y garantice su carácter inclusivo integrando a través de los apoyos y servicios que permitan la participación de su alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

### Queja 25/4374

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Cádiz

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, no aceptada, discrepancia técnica

Descripción de la actuación: Pide aula específica para menores con Trastorno de Espectro Autista (TEA) en un Centro de educación Infantil y Primaria (CEIP) y trasladarse desde su Centro Docente Privado (CDP) por falta de recursos.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se estudien las medidas previstas en la legislación reguladora de la atención educativa con necesidades especiales, ofreciendo al alumnado con Trastorno del Espectro Autista (TEA) su escolarización en modelos de aulas específicas de atención singular al TEA a través de un proyecto expansivo de dotación de estos recursos en los centros educativos de la localidad gaditana.

### Queja 25/4850

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, no aceptada, discrepancia técnica

**Descripción de la actuación:** Su hijo no accede a un Instituto de Educación Secundaria (IES) en la provincia de Sevilla, desde el Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) por falta de plazas de alumno con Necesidades Especiales (NEE).

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el Instituto de Educación Secundaria (IES) que nos ocupa en la provincia de Sevilla y promover la dotación de aula específica, destinada a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales.

### Queja 25/5686

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Granada, Ayuntamiento de Maracena (Granada)

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada

**Descripción de la actuación:** Proyectos para un Centro de educación Infantil y Primaria (CEIP) 'Emilio Carmona' de Maracena tras tener que ser apuntalado en varias zonas.

**RESOLUCIÓN**:

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el CEIP 'Emilio Carmona' de Maracena a través de la programación de sus necesidades.

### Queja 25/5921

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, Ayuntamiento de Mengíbar (Jaén)

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Solicitan nuevo centro y medidas de adecuación climática para un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) de la provincia de Jaén.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el CEIP a través de la programación de sus necesidades.

### Queja 25/6603

**Administración afectada:** Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa

**Estado de la Tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación**: No obtiene plaza en el conservatorio elemental, a pesar de haber sido calificada con un 10, por tener más de 60 años.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA concretada en la necesidad de que se modifique la del apartado 2 del articulo 9 de la Orden de 13 de marzo de 2013, por la que se regulan los criterios de admisión y los

procedimientos de admisión y matriculación del alumnado en las enseñanzas elementales básicas y profesionales de música y de danza, en los centros docentes públicos de titularidad de la Junta de Andalucía y se establece el calendario del procedimiento de admisión para el curso escolar 2013/14, de modo que a los aspirantes con edad superior al grupo prioritario, es decir, a los aspirantes mayores de 12 años, se les aplique como único criterio de admisión el de la calificación obtenida en la prueba de aptitud.

### Queja 25/9066

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Cádiz

**Estado de la Tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** No dispone de aula específica en un municipio de la provincia de Cádiz para su hijo de perfil autista.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, para que tras los estudios necesarios se analice la dotación de aula especifica de atención al alumnado con trastorno de espectro autista (TEA) en la localidad que nos ocupa de la provincia de Cádiz.

## 2.4.1.3. Infancia y adolescencia

### Queja 24/2717

**Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

Descripción de la actuación: Asesinato por envenenamiento de dos menores por parte de su padre que estaba pendiente de un juicio por violencia machista

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA que se promueva, en coordinación y con la participación de las diferentes administraciones implicadas (administración de Justicia, Fiscalía, administraciones locales y organismos dependientes de la Junta de Andalucía), la elaboración de un protocolo integral de intervención en casos de violencia de género para aquellos supuestos en que existieran víctimas añadidas menores de edad. Dicho protocolo debería incluir, además de las medidas de protección a la mujer, las correspondientes a los hijos o hijas afectados por dicha situación.

### Queja 24/8823

**Administración afectada:** Ayuntamiento de la provincia de Sevilla

**Estado de la Tramitación:** abierta

**Descripción de la actuación:** Extrema vulnerabilidad de una familia, compuesta por padre e hijo, de 7 años de edad, solicitantes de protección jurídica internacional, que se han visto obligados a pernoctar en la calle.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, que se elabore un protocolo que indique las actuaciones congruentes con la situación de vulnerabilidad en que se encuentren personas solicitantes de asilo o protección jurídica internacional en tanto se resuelve su solicitud por la Administración pública competente.

RECOMENDACIÓN 2, que dicho protocolo contemple medidas que eviten que personas carentes de apoyo familiar o social, sin medios económicos y sin vivienda hayan de pernoctar en la calle en espera de la resolución de su solicitud de asilo o protección jurídica internacional.

### Queja 24/10231

**Administración afectada:** Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** El Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Granada reduce el período de tiempo asignado para estar con sus hijos por falta de personal.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN Que se adopten las medidas que fuesen necesarias para que el PEF de Granada de cumplimento de forma estricta las derivaciones de casos por parte de los juzgados, sin que se reduzca la periodicidad u horas establecidas en la resolución judicial por una inadecuación del dispositivo existente (instalaciones y efectivos de personal) en relación con el número de casos que les son derivados

### Queja 25/1313

**Administración afectada:** Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Visita al Centro de internamiento de menores infractores (CIMI) 'Bahía de Cádiz' para comprobar instalaciones de seguridad y prácticas de contención.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN 1 para disponer la ordenación de las instalaciones de video vigilancia del CIMI 'Bahía de Cádiz' en El Puerto de Santa María, a fin de garantizar todas las zonas de cobertura de las cámaras y aplicar mecanismos de audio en las zonas habilitadas.

RECOMENDACIÓN 2 para estudiar las normas técnicas reguladoras de las condiciones del uso de las cámaras en las zonas de contención con previsión de los casos singulares en los que pueda disponerse la grabación inmediata cuando no resultara posible la conformidad y autorización por la persona responsable en ese instante y se añadiera su validación en un momento inmediatamente posterior.

SUGERENCIA 1, a fin de estudiar el empleo de la aplicación de gestión de expedientes de justicia juvenil, PRISMA, para complementar los trámites de alegaciones o manifestaciones de los internos en los expedientes sancionadores que se incoan a través de videograbaciones que de manera ágil acrediten la incorporación de las posiciones de los afectados en dichos trámites.

### Queja 25/2294

**Administración afectada:** Secretaría General de Servicios Judiciales

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Lleva más de 9 meses esperando que le citen desde el Instituto de Medicina Legal de Sevilla para que realicen el informe psicosocial solicitado por el Juzgado.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN, Que se adopten las medidas que fuesen necesarias para que por parte del IMLCF de Sevilla se reduzca el tiempo de espera para la remisión al correspondiente juzgado del informe psico-social solicitado, agilizando las citas para las entrevistas para que estas se produzcan en un período de tiempo razonable.

### Queja 25/2995

**Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Málaga

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Interno en prisión se queja de que no le permiten ninguna comunicación con sus cinco hijos, tutelados por la Junta de Andalucía y en acogimiento familiar con los abuelos maternos.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, Habida cuenta de las especiales circunstancias en que se encuentra el padre biológico, cumpliendo condena de reclusión en un centro penitenciario, recomendamos que si se considera indispensable la realización de dicha entrevista personal para valorar su petición de un régimen de relación con sus hijos, dicha entrevista se realice utilizando medios telemáticos, mediante videoconferencia.

RECOMENDACIÓN 2, También recomendamos que se tramite con urgencia la petición de establecimiento de un régimen de relación con sus hijos, y que la respuesta que se emita esté suficientemente motivada con expresión de los argumentos por los que resulta procedente o no autorizar los contactos del padre con sus hijos y, en su caso, su cadencia y duración.

## Queja 25/5890

**Administración afectada:** Ayuntamiento de la provincia de Almería

**Estado de la Tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** La interesada se queja de que el ayuntamiento ha alterado el empadronamiento de sus hijos a instancia del padre sin contar con su consentimiento como madre, titular de su custodia compartida.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN que se dicten instrucciones u órdenes al servicio administrativo encargado de la gestión del padrón municipal para que en lo sucesivo observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que este empadronamiento sea instado por un solo progenitor, en concreto la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, modificada por la Resolución emitida por los mismos organismos, de 3 de febrero de 2023, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se modifican dichas instrucciones para adaptar su contenido a lo establecido en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que ha modificado el artículo 154 del Código Civil.

## Queja 25/6084

**Administración afectada:** Ayuntamiento de la provincia de Sevilla

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Su hijo, niño con discapacidad afectado de parálisis cerebral, le ha sido denegada la inscripción en la escuela de verano. Piscina municipal no adaptada para personas con movilidad reducida.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, que en futuras convocatorias de actividades lúdico deportivas se tenga en cuenta la posible concurrencia de personas usuarias con algún tipo de discapacidad, estableciendo los protocolos de actuación necesarios para evitar su exclusión, lo cual implica las adaptaciones que con los medios disponibles por la Administración local fueran posibles.

RECOMENDACIÓN 2, que, conforme a las disponibilidades presupuestarias, se acometan obras de reforma o instalaciones accesorias en la piscina municipal para permitir su uso por personas con movilidad reducida que precisen de asistencia con silla de ruedas.

# 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

### Queja 24/8512

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Algeciras

**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Mujer interna en prisión solicita nuestra intervención por su situación de vulnerabilidad tras salida del centro penitenciario.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que con carácter prioritario y urgente, se le gestione un alojamiento o ayuda periódica adecuado a sus situación socioeconómica que evite estar en situación de calle mientras tanto se tramita y notifica el expediente de dependencia que está en fase de resolución, bien sea a través de recursos propios del ayuntamiento o bien a través de alguna entidad del Tercer Sector.

RECOMENDACIÓN para que, teniendo en cuenta que su municipio es el referente de personas con perfiles similares a los de la promotora de la queja que se encuentran en el Centro Penitenciario de Algeciras, (Botafuegos), desde su Corporación se implementen las medidas que estimen necesarias para la tramitación preferente en relación con el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia.

RECOMENDACIÓN que los Servicios Sociales Comunitarios de su localidad establezcan cauces de coordinación y colaboración estables con el Departamento de Trabajo Social del Centro Penitenciario de Algeciras en tanto que son los competentes, tal y como se establece en el Protocolo para tramitar las solicitudes de valoración de grado de dependencia de aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en el mismo y cumplan pena privativa de libertad en ese centro penitenciario.

RECOMENDACIÓN para que se revise de oficio su situación de empadronamiento, a los efectos de que el mismo responda a su situación actual, contribuyendo con ello al mandato recogido en el art. 17.2 de la LBRL el que establece que los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los datos contenidos en éstos concuerden con la realidad y de otro subsanar las carencias en el expediente de valoración de grado de dependencia de la interesada.

### Queja 25/3602

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Ubrique

Estado de tramitación: cerrada. Acepta pretensión.

**Descripción de la actuación:** Familia vulnerable reside en infravivienda del Ayuntamiento de Ubrique en estado ruinoso.

**RESOLUCIÓN**:

RECOMENDACIÓN para que se proceda a la adecuación de la vivienda objeto de cesión, realizando las obras necesarias para que cumpla su función social y responda las necesidades de los residentes, en este caso del cesionario de la misma.

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de evitar el riesgo físico de esta familia en la vivienda en la que reside, se resuelva a la mayor brevedad posIblE su desalojo y realojo provisional, mientras tanto se procede a la rehabilitación de la vivienda y/o del edificio en el que residen o si fuera necesario se la faciliten los medios para acceder a otra vivienda con carácter definitivo que pueda responder a sus necesidades socioeconómicas. Todo ello ante la even-

tual declaración de estado de ruina del edificio afectado.

### Queja 25/1626

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga

**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Discapacidad: resolución caducidad por no acudir a citación. Indica no haber recibido citación alguna.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que atendiendo a los principios constitucionales sobre igualdad y no discriminación, las práctica de las notificaciones se realicen conforme a lo estipulado en la normativa de referencia y en todo caso, se constate en los expedientes su *"envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma"*.

RECOMENDACIÓN: Que atendiendo al principio de diligencia debida, buena fe, seguridad jurídica y buena administración, así como a lo estipulado en la LPAC sobre la práctica de notificaciones, se declare nulo el acto de citación dictado el 28 de agosto de 2024, retrotrayéndose las actuaciones al momento previo al que se dictó el mismo y, por ende, se proceda a una nueva citación de la promotora de la queja para valorar su grado de discapacidad.

### Queja 24/4641

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada

**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Recursos del Ayuntamiento de Granada para combatir el sinhogarismo.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en aras de cumplir los principios de buena administración, se proceda a dotar a la ciudad de Granada de un documento programático participado como pudiera ser un Plan Estratégico Municipal para la Erradicación del Sinhogarismo, en el que se contemple, entre otras cuestiones, el diagnóstico, los programas y proyectos encaminados a abordar esta situación y los recursos necesarios para ello. Acompañado de un cronograma y un presupuesto encaminado a hacer realidad sus objetivos.

RECOMENDACIÓN: Que mientras tanto se proceda a lo anterior, se elabore un censo de las personas sin hogar que se encuentra en la ciudad Para abordar una intervención interdisciplinar que den respuesta a las necesidades detectadas.

RECOMENDACIÓN: Que se proceda al empadronamiento de las personas sin hogar en función de lo previsto en la normativa de referencia

RECOMENDACIÓN: Que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para dotar a la ciudad de Granada de un parque de viviendas enfocadas en el modelo "Housing" (Housing First - Housing led) que ofrezcan a las personas sin hogar una trayectoria vital acorde a sus necesidades. Que mientras tanto se dan los pasos adecuados para implementar este objetivo, se dote a la ciudad de los alojamientos necesarios para que estas personas puedan tener un lugar donde dormir y solventar sus necesidades básicas. Centros en los que sean atendidos y escuchados y se les permita estancias con animales de compañía, taquillas donde poder guardar sus enseres sin tener que transportarlos de un lugar a otro, y refugiarse de las inclemencias climáticas.

RECOMENDACIÓN: Que atendiendo al principio de transparencia y buena administración

se actualice la información de la página web de forma que se pueda conocer los recursos a los que pueden acceder las personas sin hogar, así como los requisitos exigidos y su régimen de funcionamiento.

### Queja 23/5513

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.

**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Retrasos en la valoración inicial y en la revisión del grado de discapacidad Sevilla

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se articulen los medios humanos y técnicos necesarios para resolver los expedientes conforme a la normativa en vigor, minorando las dilaciones existentes y, en su caso, se transmita a la Dirección General de Personas con Discapacidad la solicitud de efectivos que considera necesarios para poder conseguir esos objetivos.

RECOMENDACIÓN: Que, en el caso de no disponer de un equipo que priorice los expedientes conforme la regulación existente, se adopten las medidas necesarias para detectarlos, con el objetivo primordial de evitar errores que puedan calificar los mismos como ordinarios, evitando con ello dilaciones.

RECOMENDACIÓN: Que se le traslade a las personas interesadas en cualquiera de los procedimientos solicitados, la fecha aproximada en la que verá resuelta su pretensión, así como que se contesten en plazo las Hojas de Sugerencias y Reclamaciones.

RECOMENDACIÓN: Que se permita el acceso de la ciudadanía al C.V.O. sin necesidad de cita previa durante una determinada franja horaria

RECOMENDACIÓN: Que, hasta que la Dirección General de Personas con Discapacidad proceda a las modificaciones expuestas en la contestación a la resolución formulada, referidas a la unificación de las solicitudes de valoración/revisión del grado de discapacidad y de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida, se informe a los/as solicitantes de la tarjeta, de que su solicitud no será resuelta hasta que se proceda a la valoración/revisión de su grado de discapacidad, pese a que en la legislación actual vigente se establezca un plazo máximo de tres meses para su resolución. Una forma de actuar en favor de las personas solicitantes.

### Queja 24/5283

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Andújar

**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Instamos a que se proceda a la inscripción en el padrón a una pareja con menores que ocupan una vivienda.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que siguiendo las indicaciones de la normativa en vigor cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se ordenen los actos de trámite necesarios para comprobar la veracidad de los datos, pudiendo ser el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc. y en su caso **acepten otros documentos, como suministros de luz, agua, etc.** y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón.

RECOMENDACIÓN para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución

se proceda al empadronamiento de la persona solicitante operando el silencio positivo.
RECOMENDACIÓN para que teniendo en cuenta los elementos que acreditan que (...) y su familia residen en la vivienda consignada en su solicitud de empadronamiento, se proceda a la inscripción en el Padrón Municipal desde la fecha de su solicitud.

### Queja 22/4941

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Córdoba
**Estado de tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Pedimos al Ayuntamiento de Córdoba que evalúe las medidas para la gestión del empadronamiento, garantizando el plazo de 3 meses para resolver las solicitudes.

**RESOLUCIÓN:**
RECOMENDACIÓN: Que se evalúen las medidas puestas en marcha para la gestión del padrón, y se adopten aquellas necesarias para resolver los expedientes en el plazo de tres meses, conforme a la normativa en vigor, así como para atender a las personas solicitantes.
RECOMENDACIÓN: Que en el caso de exceder los tres meses se proceda al empadronamiento de la persona/as solicitante/s por operar el silencio positivo y se emita de oficio el certificado correspondiente para hacerlo valer ante las administraciones pertinentes.

## 2.4.1.5. Salud y Bienestar

### Queja 24/4929

**Administración afectada:** Secretaría General de Humanización, Calidad y Planificación Asistencial

**Estado de tramitación:** en tramitación

**Descripción de la actuación:** Investigación de oficio relacionada con el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía.

**RESOLUCIÓN:**
Recomendación 1: evaluar las medidas organizativas y los medios materiales y personales adscritos al proceso de asignación de cita e inscripción de la declaración de voluntad vital anticipada, con especial atención al funcionamiento de las aplicaciones informáticas empleadas en el proceso de inscripción y de consulta por los profesionales sanitarios.
Recomendación 2: establecer un mecanismo que permita asignar de forma rápida y no demorable citas de inscripción a personas con patologías terminales o degenerativas.
Sugerencia: que en las páginas web dedicadas a la difusión e información sobre el ejercicio de este derecho, se incluya una referencia inicial expresa al derecho a pedir ayuda a morir en la referencia a la declaración de voluntad vital anticipada, que permita a la persona interesada un rápido y claro conocimiento del contenido de este derecho.

### Queja 25/1907

**Administración afectada:** Hospital Virgen del Rocío y Gerencia del Servicio Andaluz de Salud

**Estado de tramitación:** en tramitación

**Descripción de la actuación:** Demora de un año en cita para la atención especializada de traumatología para su rodilla.

**RESOLUCIÓN:**
A la Dirección Gerencia del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla:

Recomendación 1ª, que una vez analizadas las medidas organizativas y asistenciales para superar los tiempos de respuesta asistencial en la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Ortopédica y Traumatología y equilibrar la satisfacción de la demanda dentro de tiempos razonables, se culmine su puesta en práctica y se evalúen sus resultados, concluyendo cuáles son los medios humanos y materiales precisos para poder cumplir con el compromiso del Hospital en la mejora de la accesibilidad en todos los ámbitos asistenciales y, en particular, para poder agilizar la respuesta de la Unidad de Rodilla (...).
Recomendación 2ª, que se comunique a la promotora de la queja cuál es su situación en la lista de espera de la Unidad de Rodilla y la previsión temporal para acceder a la consulta que aguarda.
A la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud:
Recomendación, que en el ejercicio de sus competencias adopte las decisiones pertinentes para posibilitar la suficiencia de los recursos humanos y materiales de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla y su capacidad de respuesta, a la luz de sus actuales limitaciones, en cumplimiento de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en particular, de sus garantías de accesibilidad y tiempo máximo de acceso a sus prestaciones.

### Queja 25/3679

**Administración afectada:** Servicio Andaluz de Salud

**Estado de tramitación:** En tramitación

**Descripción de la actuación:** Demora en la resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial iniciada frente al Servicio Andaluz de Salud, que continúa sin resolverse pese a haber transcurrido ampliamente el plazo legal de seis meses. Pedimos adopten medidas para que respondan en plazo las reclamaciones por responsabilidad patrimonial sanitaria.

RESOLUCIÓN:
Recomendación de evaluar las medidas organizativas y los medios personales que permitan la observancia del deber de dictar resolución expresa en plazo en este tipo de expedientes de responsabilidad patrimonial.

### Queja 25/3934

**Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud

**Estado de tramitación:** Aceptada

**Descripción de la actuación:** demora en la realización de intervención quirúrgica de escisión de hueso local tibia y peroné, estando inscrito en el Registro de Demanda Quirúrgica sin fecha asignada.

RESOLUCIÓN:
Recomendación, que se adopten las medidas organizativas oportunas que permitan llevar a la práctica de la intervención quirúrgica que precisa el interesado.

### Queja 25/3935

**Administración afectada:** Hospital Universitario San Cecilio

**Estado de tramitación:** aceptada

**Descripción de la actuación:** Demora en cita de primera consulta de atención especializada de medicina física y rehabilitación, inscrita en el correspondiente registro, sin que tras más de dos años después se haya fijado fecha, alegando el centro hospitalario sobrecarga asistencial

e incremento de la demanda.

RESOLUCIÓN:

Recomendación, que se adopten las medidas organizativas oportunas para que se respete el plazo máximo previsto normativamente para las primeras consultas de atención especializada y, en particular, en el procedimiento de diagnóstico del interesado por el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

### Queja 25/8445

**Administración afectada:** Hospital Universitario Puerta del Mar

**Estado de tramitación:** en tramitación

**Descripción de la actuación:** demora en intervención quirúrgica de orteoplastia ortognática de mandíbula.

RESOLUCIÓN:

Recomendación, que se adopten las medidas organizativas oportunas que permitan cumplir la práctica de la intervención quirúrgica que precisa la interesada.

# 2.4.2. PLANETA Y PROSPERIDAD

## 2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

### Queja 25/0177

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Villalba del Alcor, (Huelva).

**Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento a sus solicitudes de apertura de camino de uso público supuestamente usurpado por una finca.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada.

### Queja 24/9700

**Administración afectada**: Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.

**Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Disconformidad con la imposibilidad de acceso sin cita previa a dependencias de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA: Regular el sistema de cita previa 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: Impedir 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 25/1504

**Administración afectada**: Ayuntamiento de Sevilla.

**Estado de tramitación**: Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Disconformidad con el cambio denominación de la calle Antolínez sin consultar con los vecinos.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN para que se proceda a revisar de oficio el acuerdo del Ayuntamiento de fecha 17 de octubre de 2024 por incumplir el procedimiento legalmente establecido.

RECOMENDACIÓN para que se suspenda la ejecución del acuerdo plenario de 17 de octubre de 2024, manteniendo la denominación de Barreduela Antolínez.

SUGERENCIA para que se modifique la Ordenanza Municipal de 1998, reguladora de los Criterios Técnicos para la Rotulación, Numeración y Denominación de las Vías Públicas del Ayuntamiento de Sevilla, incluyendo en la misma un trámite preceptivo de información pública en los supuestos de nueva denominación o cambio de denominación de una calle, de conformidad con el procedimiento establecido en el art. 83.1 y 2 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común.

### Queja* 25/2169

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Valencina de la Concepción, (Sevilla).

**Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento al escrito presentado por el bloqueo sufrido en la página de facebook del Ayuntamiento.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA para que se proceda a aprobar, preferentemente mediante acuerdo plenario, una regulación del uso de las redes sociales municipales, que establezca las condiciones de su utilización, fijando sus finalidades, delimitando las responsabilidades por los contenidos publicados y determinando unas normas de conducta y comportamiento para aquellas personas que puedan acceder e interactuar en dichas redes sociales, incluyendo un procedimiento claro para el caso de incumplimiento de dichas reglas.

RECOMENDACIÓN para que sin más demora se proceda a dar respuesta al escrito formulado por el interesado con fecha 13 de diciembre de 2024.

(*) En los mismos términos nos hemos dirigido a los Ayuntamientos de Martos (Jaén) y Maracena (Granada).

### Queja 25/6557

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Jimena de la Frontera, (Cádiz).

**Estado de tramitación:** Ccerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a denuncia de obstrucción con cancela de camino público en Jimena de la Frontera.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 29 de marzo de 2025.

### Queja 24/9239

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Jubrique, (Málaga).

**Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Jubrique a su solicitud de certificado requerido por Catastro.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fechas 26 de octubre de 2023 y 26 de febrero de 2024.

### Queja 25/6393

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Maracena, (Granada).

**Estado de tramitación**: Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a un escrito relacionado con la actualización del inventario municipal.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud presentada por la parte afectada con fecha 1 de abril de 2025.

### Queja 24/9650

**Administración afectada**: Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, (Cádiz).

**Estado de tramitación**: Cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** relativa a la falta de resolución del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera a la reclamación presentada por la tardanza en resolver el proceso de construcción de nuevos nichos en el cementerio municipal, cuya finalidad es ubicar los restos procedentes de nichos deteriorados que han sido objeto previamente de una remoción y almacenamiento.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a las reclamaciones presentadas por la parte afectada con fecha 10 de octubre de 2024.

### Queja 25/8197

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Rus, (Jaén).

**Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Denuncia incumplimiento de periodicidad de sesiones acordadas por Pleno municipal.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 10 de junio de 2025.

### Queja 25/4015

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.

**Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Denuncia de Grupo Municipal por la supresión de la Comisión

de Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Sevilla.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que, sin más demora, se proceda a proponer al Pleno Municipal el nombramiento de las personas designadas por los Grupos Políticos como sus representantes en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

SUGERENCIA para que, una vez nombradas las personas representantes de los Grupos políticos en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se inste a las mismas a elegir con la mayor premura posible a quien vaya a ejercer la Vicepresidencia de dicha Comisión.

SUGERENCIA para que, una vez elegida la persona que ejerza la Vicepresidencia de la Comisión se inste a dicha persona a ejercer por sustitución la función de Presidente o Presidenta, hasta tanto dicho cargo sea cubierto mediante el correspondiente acuerdo plenario.

SUGERENCIA para que, con la mayor brevedad posible, se presenten al Pleno Municipal propuestas para la cobertura del puesto de Presidente o Presidenta de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

SUGERENCIA para que se acelere el proceso de elaboración de un nuevo Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

RECOMENDACIÓN para que se proceda a la adecuada cobertura de las plazas destinadas a la Unidad Técnica adscrita a la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones de forma que se garantice el cumplimiento por la misma de las funciones que tiene asignadas.

RECOMENDACIÓN para que se incluya en la página web del Ayuntamiento información clara sobre la situación actual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

RECOMENDACIÓN para que se informe claramente a las personas que han presentado o puedan presentar reclamaciones o sugerencias a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la situación actual de la Comisión y de la tramitación que se va a realizar de sus reclamaciones o sugerencias.

### Queja nº: 25/1308

**Administración afectada:** Administración Local.

**Estado de tramitación:** pendiente de aceptar.

**Descripción de la actuación:** Bonificación del IBI por familia numerosa en caso de nulidad separación o divorcio.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN PRIMERA: Para que el Ayuntamiento de (...) atienda la solicitud de bonificación del IBI realizada por el interesado, acorde con el marco legislativo establecido por la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas, y a la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, de manera que la falta de empadronamiento conjunto no impida el disfrute del beneficio cuando se acredite la dependencia económica.

RECOMENDACIÓN SEGUNDA: Para que se modifique la Ordenanza Fiscal reguladora del IBI, suprimiendo la exigencia de empadronamiento de todos los miembros de la familia numerosa y adaptando su redacción a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 40/2003, en el artículo 74.4 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y a la doctrina jurisprudencial consolidada, de modo que la bonificación se aplique a la vivienda habitual del progenitor titular que mantenga la dependencia económica de sus hijos.

### Queja nº: 24/0753

**Administración afectada:** Mancomunidad del Campo de Gibraltar.

**Estado de tramitación: c**errada, acepta Resolución.

**Descripción de la actuación**: Disconforme con la subida de tasas en el Campo de Gibraltar.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA PRIMERA: Para que se analice y valore la posibilidad de modificar la Ordenanza fiscal general reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, en el sentido de ampliar las bonificaciones, reducciones y exenciones justificadas en criterios socioeconómicos y ambientales, con el fin de considerar a los sectores de población más vulnerables y promover buenas prácticas en la gestión de residuos.

SUGERENCIA SEGUNDA: Para que se promuevan las acciones oportunas para garantizar la correcta participación del ciudadano en la gestión de los residuos; incluyendo en los recibos de cobro de la cuota, además del coste, información clara relativa a los servicios de recogida existentes en los municipios, tratamiento posterior de los residuos, resultados logrados en relación a los objetivos comunitarios y  bonificaciones fiscales disponibles.

## 2.4.2.2. Cultura y Deportes

### Queja 25/0988

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Córdoba

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Reclama mayor régimen horario y de jornadas en las bibliotecas municipales de Córdoba

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN para disponer de un plan de medidas de ordenación del servicio de bibliotecas de gestión municipal, garantizando el régimen de jornadas y horarios fijados por la normativa, así como disponer de la cartera de servicios que cada biblioteca debe ofrecer a la ciudadanía.

### Queja 25/2713

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Córdoba

**Estado de la Tramitación**: Cerrada, acepta

**Descripción de la actuación:** Guía turística profesional alega restricciones para ejercer en el recinto de la Mezquita-Catedral

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN para disponer las actuaciones necesarias en el ámbito de sus potestades y competencias para garantizar el ejercicio profesional de Guías de Turismo acreditados y habilitados sin condiciones ni requisitos ajenos a la normativa para el desempeño de sus actividades en el recinto de la Mezquita-Catedral de Córdoba.

### Queja 25/5369

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz

**Estado de la Tramitación:** Abierta

**Descripción de la actuación:** Reclama cuidados en el cementerio de San Fernando para fallecidos vinculados con la Armada

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para la protección y conservación del Cementerio del Hospital de San Carlos o "Cementerio de los Ingleses", a través de los procedimientos previstos y dirigidos ante la propiedad.

### Queja 25/5379

**Administración afectada:** Club Zaudín y Ayuntamiento de Tomares (Sevilla)

**Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada por las dos administraciones

**Descripción de la actuación:** Protesta por el acceso de menores a vestuarios del sexo opuesto sin control en un club privado

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA 1: Al Ayuntamiento que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad.

SUGERENCIA 2: Al Ayuntamiento que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal.

SUGERENCIA 3; A la entidad social que promuevan como titular de las instalaciones unas normas o pautas de uso acordes con los criterios expresados para el uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de mejorar en las garantías de su privacidad e intimidad.

### Queja 25/6424

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Palomares del Río (Sevilla).

**Estado de la Tramitación:** Abierta.

**Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Palomares del Río aplica criterios de empadronamiento de acceso a usuarios de piscina y servicios.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA para proceder a un estudio sobre los criterios que definen la diferenciación de acceso y usos de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por utilización de casas de baño, duchas, instalaciones deportivas y otros servicios análogos del Ayuntamiento, evitando prácticas cuestionadas por la doctrina constitucional y jurisdiccional.

### Queja 25/6563

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Mijas (Málaga).

**Estado de la Tramitación:** Abierta.

Descripción de la actuación: Prohíben su acceso a la piscina de Mijas por no estar empadro-

nado.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA para proceder a un estudio sobre las normas municipales que definen la aplicaciones de criterios diferenciadores de resultado discriminatorio que regulan el acceso y usos de las instalaciones de piscinas del Ayuntamiento, evitando prácticas cuestionadas por la doctrina constitucional y jurisdiccional.

## 2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

### Queja nº 23/7849

**Administración afectada:** Diputación Provincial de Córdoba

**Estado de tramitación:** Cerrada. Acepta.

**Descripción de la actuación:** Denuncia convocatoria como grupo C1 de dos plazas de terapeutas para las que se describen las funciones de terapeuta ocupacional de grupo A2 por Diputación Provincial de Córdoba.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA PRIMERA: En el sentido de que en las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público que realice esa Diputación se actúe de forma escrupulosa en la identificación de las plazas a las que se refieren las Ofertas de Empleo y se evite cualquier discordancia que se pueda producir en las denominaciones de los puestos de trabajo en relación con los Grupos de pertenencias de las plazas correspondientes, pues ello provoca confusión para las personas participantes en dichos procesos.

SUGERENCIA SEGUNDA: Para que se revisen los temarios establecidos para el acceso a los distintos Cuerpos y Escalas, garantizando la adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar.

### Queja nº 23/7744

**Administración afectada:** Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE).

**Estado de tramitación:** Cerrada. La Administración acepta.

**Descripción de la actuación:** Irregularidades de la contratista del servicio de Profesional Técnico de Integración Social (PTIS) con sus condiciones laborales.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA: Para que por parte de esa Agencia Pública, en su condición de administración contratante, y en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público, se establezcan en los pliegos de prescripciones técnicas cláusulas sociales respetuosas y garantes con los derechos laborales de las personas que hayan de ser contratadas por las empresas prestadoras del servicio objeto de esta queja y se ejerciten adecuadamente las competencias que tiene asignadas por ley la administración, a fin de constatar y promover el cumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones existentes en materia social y laboral.

### Queja nº: 24/3810

**Administración afectada**: Dirección General de Personal del SAS.

**Estado de tramitación:** Cerrada. Administración Acepta.

**Descripción de la actuación:** Silencio ante recurso de reposición contra modificación de RPT.

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA: Para que se analicen y valoren las correspondientes medidas por parte de la Administración Sanitaria, con el fin de posibilitar, en su caso, una respuesta favorable a las solicitudes de prórroga del servicio activo acorde con la normativa vigente y contextualizada con la Ley General de la Seguridad Social.

### Queja nº: 24/8549

**Administración afectada:** Viceconsejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

**Estado de tramitación:** Abierta. En estudio.

Descripción de la actuación: Docente de IES denuncia acoso por parte de alumnos y familiares.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN PRIMERA: Que se garantice el acceso efectivo del profesorado a la asistencia jurídica gratuita prevista en la normativa vigente, ya sea a través de la intervención del Gabinete Jurídico, de profesionales designados por la Consejería o de la renovación del convenio que permite al docente elegir profesionales externos con abono de sus honorarios. Todo ello, con fijación de plazos máximos internos para la activación y seguimiento del servicio.

RECOMENDACIÓN SEGUNDA: Que se dote a la Ley 3/2021 de los recursos presupuestarios y humanos necesarios para asegurar una asistencia psicológica real, específica y diferenciada de la cobertura general de MUFACE, garantizando la intervención de profesionales especializados y el seguimiento posterior.

RECOMENDACIÓN TERCERA: Que se active rigurosamente el Protocolo de agresiones al profesorado, asegurando su aplicación práctica y la comunicación inmediata al Ministerio Fiscal de los hechos con indicios delictivos, conforme al artículo 9.3 de la Ley 3/2021.

SUGERENCIA: Que se promuevan actuaciones de sensibilización y convivencia en el centro afectado, destinadas a reforzar el respeto a la autoridad docente y a evitar que se reproduzcan situaciones semejantes.

### Queja nº: 24/6453

**Administración afectada:** Agencia Pública Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico de Andalucía. TRADE.

**Estado de tramitación:** Cerrada. Acepta Resolución.

**Descripción de la actuación:** Disconforme con la resolución desestimatoria de su recurso contra las bases para puesto Jefatura de Recursos Humanos en TRADE

RESOLUCIÓN:

SUGERENCIA: Para que se dé cumplimiento, en cuanto a la necesidad de motivación de las decisiones administrativas, a lo previsto en el artículo 35.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con las convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público que realice esa Agencia y en cuanto a la necesaria motivación de la resolución de los recursos administrativos.

### Queja nº: 24/9657

**Administración afectada:** Administración Local.

**Estado de tramitación:** Cerrada. Acepta Resolución.

**Descripción de la actuación:** Condiciones Laborales de Trabajadoras Sociales del Servicio de

Ayuda a Domicilio.

**RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Para que por ese organismo, en su condición de administración contratante, y en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público, se establezcan en los pliegos de prescripciones técnicas cláusulas sociales respetuosas y garantes con los derechos laborales de las personas que hayan de ser contratadas por las empresas prestadoras del servicio objeto de esta queja y se ejerciten adecuadamente las competencias que tiene asignadas por ley la administración, a fin de constatar y promover el cumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones existentes en materia social y laboral.

## 2.4.2.4. Políticas activas de empleo

### Queja nº: 25/5330

**Administración afectada:** Dirección General de Trabajo Autónomo y Economía Social.

**Estado de tramitación:** Abierta. Administración pendiente de aceptar.

Descripción de la actuación: Silencio a recurso de reposición contra resolución de reintegro de subvención a personas trabajadoras autónomas.

**RESOLUCIÓN:**

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

SUGERENCIA: Para que, en caso de ser preciso, se adopten todas las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para poder resolver, en los plazos legalmente establecidos para ello, los recursos de reposición presentados en relación a las resoluciones de reintegro de subvenciones otorgadas.

### Queja nº: 24/7199

**Administración afectada:** Dirección General de Trabajo Autónomo y Economía Social.

**Estado de tramitación:** Cerrada. Administración acepta recordatorio de silencio.

Descripción de la actuación: Silencio a solicitud de ayuda para inicio de actividad como persona autónoma.

**RESOLUCIÓN:**

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

# 2.4.2.5. Servicios de Interés General y Consumo

### Queja* 25/3196

**Administración afectada:** Secretaria General Técnica de la Consejería de Industria, Energía y Minas.

**Estado de tramitación:** queja abierta pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Esta queja fue presentada por la falta de respuesta al recurso de alzada presentado en 2021 frente a resolución dictada en reclamación por disconformidad con anomalía eléctrica.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de alzada presentado por la parte afectada.

(*) Por igual motivo, falta de respuesta a recursos de alzada que van desde el año 2021 a 2025, se han tramitado las quejas 25/0242; 24/8865; 25/3517; 25/3518; 25/3796; 25/5094; 25/5344; 25/7387.

### Queja 25/4039

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Industria, Energía y Minas en Sevilla.

**Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** denuncian falta de resolución de reclamación presentada contra expediente de anomalía.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la reclamación presentada por la parte afectada.

### Queja 25/5741

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada.

**Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Sin resolver el recurso de reposición presentado en diciembre de 2024 en relación con la reclamación de los derechos de acometida de saneamiento.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición presentado por la parte afectada.

# 2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

### Queja 24/10176

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Espartinas, (Sevilla).

**Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta expresa del Ayuntamiento a su denuncia de daños en la entrada de su domicilio por raíces de un árbol.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible y en el sentido que motivadamente se estime oportuno, a la reclamación presentada por la parte afectada con fecha 12 de julio de 2024

### Queja 25/1706

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Rota, (Cádiz).

**Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Falta de resolución expresa a una reclamación de responsabilidad patrimonial por daño por caída de un árbol.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dictar resolución expresa, a la mayor brevedad posible y previos los trámites legales preceptivos, en el expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial.

### Queja 25/2368

**Administración afectada**: Ayuntamiento de Umbrete, (Sevilla).

**Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a escrito en el que solicita la poda de unos setos que invaden el acerado.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 10 de diciembre de 2024, resolviendo lo que se estime procedente

### Queja 24/8906

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Baza, (Granada).

**Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de contestación a escrito solicitando la constitución de una comunidad de regantes en Baza.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 8 de mayo de 2024.

### Queja 25/4899

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.

**Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a denuncias por la falta de limpieza en zona Cerro/Amate por concentración de contenedores de residuos.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a las reclamaciones presentadas por la parte afectada con fechas 5 de marzo y 27 de abril de 2025.

### Queja 23/1390

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín, (Málaga).

**Estado de tramitación:** abierta, pendiente de respuesta.

**Descripción de la actuación:** Deficiente insonorización de un bar en un local bajo su vivienda en Coín. Inactividad del Ayuntamiento.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN para que, previos trámites legales oportunos, se inste la retirada voluntaria de las instalaciones de que dispone el establecimiento objeto de queja que no son propias de la actividad de hostelería sin música (equipo reproductor de sonido sin limitador y televisor) y, si no se atendiera, se incoe expediente administrativo sancionador en el que, además y como medida accesoria, se ordene la incautación.

RECOMENDACIÓN para que se vigile de forma permanente que el establecimiento objeto de queja no dispone de música y que cumple con el horario de cierre al que está sujeto por el tipo de establecimiento y, en caso de que se detecten incumplimientos, se incoe el preceptivo expediente sancionador en el que, además de la sanción económica, se adopten las medidas accesorias del artículo 23 de la LEPARA a que haya lugar.

### Queja 24/6941

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Estepona (Málaga).

**Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Inactividad del Ayuntamiento de Estepona ante una queja vecinal por ruidos de carga y descarga de un supermercado.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 19 de agosto de 2023.

### Queja 24/7009

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Garrucha (Almería).

**Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Garrucha a sus quejas sobre la instalación de zona deportiva colindante con su domicilio.

RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, las solicitudes presentadas por la parte afectada con fechas 28 de abril y 11 de octubre de 2023.

### Queja 25/0059

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Ogíjares, (Granada).

**Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a escritos por molestias por ruidos de limpieza

y campanas en Ogijares.

**RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la instancia presentada por la parte afectada con fecha 1 de septiembre de 2024.

### Queja * 25/13328

**Administración afectada:** ayuntamientos andaluces de más de 5,000 habitantes.

**Estado de tramitación:** abierta.

**Descripción de la actuación:** Recordamos a todos los municipios con población superior a cinco mil habitantes la obligación de disponer de un plan local de economía circular y recomendamos que se impulse su tramitación. Obligación que establece la disposición adicional quinta de la Ley 3/2023, de 30 de marzo, de Economía Circular de Andalucía y se debía de haber cumplido a fecha 1 de mayo de 2025.

**RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de lo establecido en la disposición adicional quinta, párrafo primero, inciso primero, de la Ley 3/2023, de 30 de marzo, de Economía Circular de Andalucía: «En el plazo máximo de dos años a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, las entidades locales, en ejercicio de sus competencias, que tengan o presten servicio a una población superior a cinco mil habitantes, deberán disponer de un plan local de economía circular aprobado en base a su artículo 9. En el caso de población igual o inferior a cinco mil habitantes, dicho plazo máximo será de cuatro años.» Teniendo en cuenta que esta Ley entró en vigor el 1 de mayo de 2023, el plazo máximo de dos años para las entidades locales que tengan o presten servicio a una población superior a cinco mil habitantes, finalizó el 1 de mayo de 2025.

RECOMENDACIÓN para que por las entidades locales que tengan o presten servicio a una población superior a cinco mil habitantes, si aún no se hubiera puesto en marcha, se inicie e impulse la tramitación administrativa necesaria para redactar y aprobar su Plan Local de Economía Circular. Esta Resolución tiene como objetivo recordar el cumplimiento de una obligación legal y, por tanto, no requiere de una respuesta expresa por parte de los organismos.

(*) Esta misma recomendación la hemos dirigido también a las *Diputaciones* provinciales andaluzas.

# 2.4.3. CULTURA DE PAZ Y JUSTICIA

## 2.4.3.1. Justicia y Memoria democrática

### Queja 22/8573

**Administración afectada:** Viceconsejería de Cultura y Deporte

**Estado de tramitación:** abierta, pendiente de respuesta

**Descripción de la actuación:** Denominaciones de centros educativos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1. Que se proceda de forma urgente y prioritaria a la convocatoria del Comité Técnico para la puesta en común de los trabajos acordados en la primera y única convocatoria del Comité de fecha 28-5-2024.

Recomendación 2. Que en el caso de que dicha convocatoria haya sido ya celebrada, se nos informe de las medidas acordadas en relación a las funciones que tienen asignadas, y la posibilidad de que con independencia de su deber de reunirse al menos una vez al año, se valore la posibilidad de una convocatoria extraordinaria a iniciativa de la Presidencia.

### Queja 24/1281

**Administración afectada:** Diputación Provincial de Córdoba

**Estado de tramitación:** Cerrada, acepta la Resolución

**Descripción de la actuación:** Sin noticias sobre elaboración de censo de honores y tratamiento franquistas para su anulación

RESOLUCIÓN:

Recomendación. Que más allá de la elaboración de un censo o inventario, se proceda de oficio a determinar por el cauce que considere oportuno para tomar conocimiento de las concesiones otorgadas o por otorgar por esa Diputación Provincial de reconocimientos, honores y distinciones y, posteriormente, proceda sin más demora a instar la retirada de todas aquellas que pudieran ser contrarias a la Memoria Democrática, resultado ser una obligación legal para esa administración pública y no una mera opción.

### Queja 24/2365

**Administración afectada:** Viceconsejería de Cultura y Deporte

**Estado de tramitación:** Cerrada, acepta la Resolución

**Descripción de la actuación:** Pedimos que se concluyan los expedientes de los Lugares y Senderos de la Memoria Democrática

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1. Que, en aras al cumplimiento de las obligaciones de transparencia en la actuación de los poderes públicos mediante la publicidad activa y el acceso a la información pública, se proceda a incluir un enlace directo en el sitio web de su Administración, a los Lugares y Senderos de Memoria y en el mapa de localización de bienes protegidos, haciendo al mismo tiempo más intuitivo y fácil el manejo y acceso a dicha información.

Recomendación 2. Que se proceda a la urgente tramitación y conclusión de los expedientes de solicitudes de inscripción de lugares de memoria democrática, aún pendientes de tramitar.

Recomendación 3. Que, en el caso de que se haya iniciado la renovación del Consejo de Memoria y del Grupo de Trabajo, ésta concluya lo antes posible, y que se proceda a la suspen-

sión de la tramitación de los expedientes de inscripción ya iniciados y pendientes de concluir, con objeto de que no supongan una caducidad de los mismos.

### Queja 24/7431

**Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública

**Estado de tramitación:** Cerrada, acepta la Resolución

**Descripción de la actuación:** Pedimos que se motive suficientemente la decisión de desestimar el derecho a la justicia jurídica gratuita

RESOLUCIÓN:

Recomendación. Que se incluya en los modelos de resoluciones desestimatorias del derecho a la justicia jurídica gratuita un recuadro que permita incluir una suficiente motivación que justifique la decisión.

# 3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

El marco jurídico establecido por el Estatuto de Autonomía de Andalucía confiere al Defensor del Pueblo Andaluz la misión de garantizar los derechos reconocidos en su Título I.
Dicha responsabilidad no se limita a la supervisión de la actividad administrativa, la ejecución de las políticas públicas o la gestión ordinaria de las Administraciones Públicas que ejercen sus competencias en el ámbito territorial de Andalucía, sino que se proyecta de manera más amplia.

En este contexto se inserta una intensa y continuada actividad institucional de la defensoría, imprescindible para el adecuado cumplimiento de la misión encomendada a ésta por el Parlamento de Andalucía. Esta actividad permite aproximar la Institución a los distintos actores sociales, administrativos, públicos y, a veces, privados, con los que interactúa. Siempre con el objetivo de mejorar las condiciones de vida y los derechos de la ciudadanía.

La actividad institucional desarrollada durante este ejercicio, y como se viene haciendo en los últimos años, se enmarca en las líneas estratégicas definidas por la Institución, alineadas con los principios de buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas, así como con los objetivos recogidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En particular, se mantiene la referencia al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, relativo a la promoción de instituciones eficaces, responsables y transparentes.

El presente capítulo tiene por finalidad ofrecer una exposición ordenada y sistemática de dicha actividad institucional, dando cumplimiento al deber de rendición de cuentas que corresponde a esta Institución y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en el sistema democrático.

# 3.1. Relaciones institucionales

Las relaciones institucionales constituyen un eje esencial de la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz. Estas se planifican, coordinan y desarrollan bajo la dirección del Gabinete del Defensor, con la colaboración de la Secretaría General y de las distintas Asesorías de Área que integran la estructura organizativa de la Institución.

La relevancia de estas actuaciones se ve reforzada por la necesidad de dotarlas de la adecuada visibilidad pública, dado que el conocimiento mutuo entre la ciudadanía, las instituciones y los agentes sociales resulta imprescindible para el cumplimiento efectivo de nuestra encomienda.

En este ámbito se incluyen los vínculos mantenidos con el Parlamento de Andalucía, las distintas Administraciones Públicas, las entidades del tercer sector y otras instituciones afines, así como la organización y participación en encuentros, jornadas de trabajo y actos institucionales, junto con las acciones de comunicación externa y relación con los medios de comunicación.

A continuación, concretamos en diversos apartados:

## 3.1.1. RELACIONES CON EL PARLAMENTO

La colaboración institucional con el Parlamento de Andalucía constituye un elemento fundamental de la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz -órgano de extracción parlamentaria-. Si bien la Institución no depende orgánicamente de la Cámara, mantiene con ella una relación de coordinación permanente, a la que rinde cuentas mediante la presentación de informes, la comparecencia en las correspondientes comisiones parlamentarias y ante el Pleno.

Esta relación se articula a través de los cauces previstos en la normativa reguladora de la Institución y se materializa en la entrega y defensa del Informe Anual, del Informe de la Infancia y la Adolescencia, así como de otros informes especiales o estudios monográficos elaborados por la defensoría sobre materias de especial relevancia social.

Pasando al detalle de actividades, hemos de iniciar nuestra exposición indicando que la entrega del *Informe Anual* al Presidente del Parlamento se realizó el día 23 de abril de 2025, publicándose en el *BOPA* nº 679, de 15 de mayo de 2025, desgranándose la actividad llevada a cabo por esta defensoría durante el año 2024.

El Informe fue presentado por el defensor ante la *Comisión Consultiva de Nombramientos*, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones en su sesión celebrada el día 20 de mayo de  de 2025 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 495). La defensa por el defensor, y debate posterior, del mismo Informe ante el Pleno de la Cámara, se realizó el día 28 de mayo de 2025 (Diario de Sesiones de Plenos nº 119, de 28 de mayo de 2025).

Como Defensor de la Infancia y Adolescencia - Ley 4/2021, de 27 de julio, de infancia y adolescencia en Andalucía -, se hizo entrega del *Informe Anual* de Infancia y Adolescencia de Andalucía al Presidente del Parlamento el día 9 de julio de 2025, publicándose en el ***BOPA nº 731***, de 29 de julio de 2025, exponiendo las actuaciones realizadas por la Institución en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Andalucía durante 2024.

En el mes de noviembre, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz fue invitada a comparecer ante la Comisión de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda para expresar su parecer en relación al Proyecto de Ley de vivienda de Andalucía. Emitimos un informe donde aportamos nuestra visión sobre la situación de la tutela efectiva del derecho a la vivienda en nuestra comunidad, por cuanto que la protección de los derechos sociales, entre los que se incluye el derecho a la vivienda, se configura como uno de los elementos esenciales de la función de este Defensor.

Otro tipo de documentos y publicaciones que se han hecho llegar en el ejercicio 2025, a los distintos grupos parlamentarios y a la presidencia del Parlamento de Andalucía, han sido el *Estudio Singular* elaborado por la Defensoría de la Infancia y Adolescencia, bajo el título de "Necesidades y desafíos en los cuidados paliativos pediátricos: Garantizando derechos"; y el *libro* "Crecer con derechos: Historias sobre la Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía", publicado, en colaboración con el Foro de la Infancia de Andalucía, por el Defensor del Pueblo Andaluz.

En relación con otras áreas, en el marco de la colaboración con el Parlamento de Andalucía y sus órganos de extracción, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado, como en años anteriores, en la convocatoria formulada por *Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía*, de 21 de mayo de 2025, por el que se aprueban las bases por las que se regula la concesión de subvenciones a proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, convocatoria 2025.

En la más reciente convocatoria, el Parlamento de Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz y la Cámara de Cuentas de Andalucía, han considerado prioritarios los proyectos dirigidos a la mujer, a la atención a la infancia y los que se desarrollen en el ámbito de la salud, especialmente asistencia sanitaria y salud mental. Se han destinado en 2025 un importe total de cuatrocientos noventa y tres mil cuatrocientos ochenta y siete euros (493.487 €) a proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, correspondiendo a esta Institución la cantidad de cincuenta y cinco mil seiscientos veinte euros (55.620 €).

La distribución de subvenciones ha sido resuelta mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía, de 21 de mayo de 2025, por el que se conceden subvenciones para proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, antes citada.

# 3.1.2. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y LOS DEFENSORES DEL PUEBLO AUTONÓMICOS

Durante el ejercicio analizado se ha continuado fortaleciendo la cooperación institucional y la coordinación técnica con el Defensor del Pueblo de España y con las distintas defensorías autonómicas, en el marco de lo dispuesto en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Estas relaciones se canalizan, entre otros instrumentos, a través de las *Jornadas de Coordinación* que se celebran anualmente, así como mediante reuniones bilaterales, encuentros técnicos y la colaboración permanente en el tratamiento de cuestiones de especial complejidad o impacto social.

La participación a estos efecto de la defensoría andaluza, se produce tanto a nivel institucional como técnico, implicando a las distintas áreas en función de las materias abordadas, lo que permite un intercambio constante de experiencias y buenas prácticas.

Entre las acciones de este año, destacamos la *recepción del Defensor del Pueblo Andaluz a la Diputada del Común de Canarias* los días 20 y 21 de enero de 2025. Durante la visita a nuestra institución se realizó una productiva sesión de trabajo con los equipos de ambas defensorías para conocer nuestro modelo de mediación. Además, el presidente del Parlamento nos recibió en su sede para mantener una reunión institucional donde se tendió la mano a la diputada del Común ante el drama de la inmigración, en especial en cuanto a la acogida de menores, que sufren en su territorio.

El 5 de febrero de 2025, las defensorías del pueblo de Cataluña (Síndica de Greuges de Catalunya), del País Vasco (Ararteko), de Navarra, de Canarias (diputada del Común) y el Defensor del Pueblo Andaluz firmaron el *"Acuerdo sobre la cultura de la justicia restaurativa, el diálogo, la conciliación, el acuerdo y la reparación"* que se inspiró en la cultura de paz y de la mediación en conflictos públicos para mejorar el cumplimiento de su misión y fines, como garante de derechos de las personas.

Por otra parte, el 14 de mayo de 2025, el Defensor del Pueblo Andaluz, Jesus Maeztu, volvió a reunirse junto a sus homólogos y homólogas de Canarias, Cataluña, Euskadi y Navarra en el Parlamento de Pamplona para firmar el *Acuerdo* de colaboración entre las defensorías del pueblo para impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. Esta iniciativa partió del firme compromiso con los principios de justicia social, dignidad humana y equidad.

Siguiendo el clima de fomento de las sinergias que se generan entre defensores, el 19 de mayo de 2025 tuvo lugar la reunión anual de todas las defensorías autonómicas con el Defensor del Pueblo de España, con el objetivo de reforzar la coordinación y colaboración entre las mismas. Durante el encuentro, que tuvo lugar en Madrid, se presentaron problemáticas comunes

que afectan a las distintas instituciones, se exploraron nuevas vías de trabajo conjunto y se compartieron expedientes para coordinar actuaciones con la mayor eficacia posible ante las quejas de los ciudadanos.

Destacar a su vez la presencia del defensor junto a sus homólogos en el acto de celebración del 25 aniversario del Defensor del Pueblo de Navarra, que tuvo lugar en la ciudad de Pamplona el 25 de junio de 2025.

En el mismo contexto de colaboración, hay que destacar el Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación 2025, que tuvo lugar en León, los días 11 y 12 de junio de 2025 y en el que se reflexionó sobre la vulnerabilidad en las aulas y, en concreto, cómo las desigualdades socioeconómicas, la discapacidad, la salud mental o el territorio pueden afectar al pleno ejercicio del derecho a la educación real y efectiva de las personas. Los equipos de cada una de las defensorías autonómicas y del DPE, elaboraron los documentos técnicos que luego han servido de base para el debate y la recomendaciones conjuntas, así como para determinar la propuesta de conclusiones, que se cerraron en las jornadas, finalmente celebradas en Zaragoza.

Como hemos dicho, las *XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo tuvieron lugar en Zaragoza del 26 al 29 de octubre de 2025, bajo el título "La vulnerabilidad en las aulas"*. A este encuentro, que se celebra anualmente y que sirve para reforzar las relaciones de cooperación para el conjunto de las defensorías, asistieron el defensor del pueblo de España y los nueve defensores y defensoras autonómicos/as del Estado, acompañados por parte de sus respectivos equipos.

Fruto del trabajo realizado, se firmaron unas *conclusiones*, que podrían concretarse en que las administraciones deben garantizar la equidad y la inclusión en todas las etapas educativas, y deben adoptar medidas para prevenir e intervenir ante cualquier tipo de exclusión o marginación en el acceso a la educación, para la consecución de los resultados de aprendizaje y la finalización de cada etapa educativa.

En relación al trabajo colaborativo con el DPE, poner en valor las visitas realizadas al Centro de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) "Genil" de Granada y a los Grupos Educativos de Convivencia (GEC) para menores infractores de Dos Hermanas y Alcalá de Guadaíra, en un contexto de acompañamiento y colaboración con el Mecanismo para la Prevención de la Tortura del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Por último, destacar que durante el año 2025 el Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 714 quejas a otras instituciones**, aumentando levemente el volumen de quejas remitidas respecto del ejercicio anterior en términos absolutos (666 quejas remitidas en 2024). Por otra parte, ha habido un descenso en términos relativos, sobre el total de quejas gestionadas en el año (un 4,2% en 2025 frente al 4,5% de 2024).

Como cada año, el principal destinatario las remisiones referidas, ha sido el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial.

# 3.1.3. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES

En el ámbito internacional, el Defensor del Pueblo Andaluz mantiene su participación activa en organizaciones de referencia como el International Ombudsman Institute (IOI), donde cooperan más de 200 instituciones independientes del Ombudsman que operan a nivel local, regional y nacional en más de 100 países de todo el mundo, y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), más enfocada en países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

La asistencia a congresos, reuniones y actividades promovidas por estas organizaciones exige una preparación técnica rigurosa y contribuye a reforzar la proyección internacional de la Institución, así como a consolidar redes de cooperación y el intercambio de información con otras defensorías y organismos de defensa de los derechos humanos. Así, contribuimos al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 "Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible" en el marco de la Agenda 2030.

Comenzando por las actividades de la FIO, destacamos que en este ejercicio se ha celebrado la XXX Asamblea y XXIX Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) en Lima (Perú), del 6 al 11 de octubre de 2025, congreso al que este año no ha podido asistir presencialmente el defensor del Pueblo Andaluz pero en el que ha participado de forma telemática.

Durante las sesiones en Lima, se han celebrado reuniones de trabajo de todas las redes constituidas por los distintos países miembros del FIO, así como de los distintos grupos de trabajo, dedicados a materias y problemáticas muy concretas. El tema central de la sesión plenaria del congreso ha girado bajo el título "Un Estado fuerte, nace de una sociedad con derechos".

La Defensoría del Pueblo Andaluz tiene una participación activa en la Red de Mujeres y la Red de Niñez y Adolescencia y durante el año ha sido invitada a participar en diversas reuniones online para trabajar sobre distintos aspectos que inciden en la infancia y coordinar el consejo de participación de menores creado por la Red. Durante las sesiones mantenidas en Lima, se han destacado dos temas prioritarios: el acceso digital seguro y equitativo para niños, niñas y adolescentes, y la denuncia de las graves vulneraciones de derechos que sufren los menores en zonas de conflicto como Gaza.

Continuando con el área de Infancia, destacamos, como cada año, nuestra asistencia a la *Asamblea de ENOC*, que ha tenido lugar en Bucarest los días 17, 18 y 19 de septiembre de 2025 con el tema central "El derecho a la salud física de niños y adolescentes, especialmente en el cuidado alternativo". Los miembros del Consejo de Participación de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía se reunieron para trabajar en el Proyecto ENYA un fin de semana completo en Málaga, del 25 al 27 de abril. Estos datos se exponen ampliamente en el apartado dedicado al área de infancia y adolescencia.

Por último, destacar los preparativos que tuvieron lugar en el mes de diciembre para el *encuen-*

*tro ENO de Defensorías europeas* -funcionarios de enlace de más de 16 países europeos-, celebrado los días 12 y 13 de enero de 2026 en Málaga, donde esta defensoría ha colaborado activamente con la oficina y equipo de trabajo, de la recién nombrada defensora del pueblo europeo, Teresa Anjinho, y el Ayuntamiento de Málaga, a fin de que el referido encuentro fuera un éxito desde el punto de vista institucional y, por supuesto, técnico.

## 3.1.4. RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES

La colaboración con asociaciones, entidades del tercer sector y agentes sociales constituye una línea de actuación prioritaria para el Defensor del Pueblo Andaluz. Estas relaciones permiten conocer de manera directa las necesidades y demandas de colectivos especialmente vulnerables, y favorecen una intervención más eficaz de la Institución. Además, se contribuye muy directamente al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, "Paz, Justicia e Instituciones Solidas" que señala en su meta 16. 7 el fomento de la participación ciudadana, y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 que señala la importancia de las Alianzas para lograr objetivos.

En este marco, se mantienen contactos permanentes, reuniones de trabajo y actos de reconocimiento, a aquellas entidades que destacan por su compromiso con la promoción y defensa de los derechos humanos. El movimiento asociativo actúa de altavoz ante las demandas de la ciudadanía y nos facilita información privilegiada de la realidad social a la que no siempre tenemos acceso.

A lo largo del año 2025, se han mantenido en torno a **218 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

Esta colaboración, desarrollada de manera habitual con asociaciones y agentes sociales, continúa poniendo de manifiesto, año tras año, que dichas entidades constituyen, en la práctica, algunos de los intermediarios más eficaces de los que dispone esta Institución para llegar a los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad. A través de su labor, se facilita el conocimiento de sus derechos y de los mecanismos de resolución de conflictos, se impulsa la exigencia a las Administraciones del respeto y la protección de tales derechos, se promueve su acercamiento a las instituciones públicas y, en última instancia, se contribuye a su integración y normalización social.

Durante este ejercicio se han mantenido reuniones, vínculos y relaciones con tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, pudiéndose destacar la cooperación con entidades representativas de los siguientes colectivos sociales:

- Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- Personas mayores.
- Personas en situación de dependencia.
- Personas enfermas de VIH/sida.

- Menores en situación de desprotección.
- Personas con problemas de adicción.
- Personas desempleadas.
- Personas en riesgo de exclusión social.
- Defensores de los derechos de las mujeres.
- Defensores de los derechos humanos.
- Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.
- Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- Atención social de inmigrantes y solicitantes de asilo.
- Personas sin hogar o en situación de sinhogarismo.
- Defensores del derecho a la educación.
- Defensores del derecho a la salud pública.
- Personas afectadas por desahucios o precariedad de vivienda.
- Jóvenes ex-tutelados y menores extranjeros no acompañados.
- Personas privadas de libertad.
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia y defensa de sus derechos.
- Defensa de los derechos de los empleados públicos y otros colectivos profesionales.
- Defensa de los derechos de las personas usuarias de los diferentes servicios públicos.
- Colectivos de defensa del medio ambiente y sostenibilidad.
- Protección del derecho de acceso a las TIC.
- Protección del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en el ámbito público.
- Personas con discapacidad sensorial específica.
- Personas afectadas por discriminación social o institucional.
- Colectivos por la memoria histórica y derechos civiles.
- Personas dependientes de cuidados paliativos pediátricos.

Esta cooperación con el llamado tercer sector, se ha desarrollado, como viene siendo habitual, en el marco del respeto a la autonomía y libertad de actuación de estas entidades, concretándose en alguna de las siguientes actuaciones:

- Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.
- Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.
- Realización de funciones de mediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.
- Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.
- Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- Cooperación material con el movimiento asociativo en el desarrollo de iniciativas que tienen como finalidad la promoción de los derechos sociales.

Por otra parte, el compromiso de esta Institución con la promoción de medidas tendentes a propiciar la efectiva igualdad de oportunidades sigue intacto, en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 "Reducción de las desigualdades", en las que se inscribe la convocatoria de becas formativas para personas con discapacidad psíquica, del tipo discapacidad intelectual, y personas con problemas de salud mental (*BOJA nº104, de 28 de mayo de 2025*), a fin de favorecer su integración laboral.

Han sido numerosas, reiteramos, las reuniones mantenidas en el año 2025 con los agentes sociales. Entre ellas, se destacan por su relevancia las siguientes:

Comenzamos el año con una reunión con los representantes de la plataforma del Cerro del Moro en Cádiz para tratar la situación en la que se encuentran los destinatarios de la 7ª y 8ª fase de la actuación que tras años de demora se había conseguido programar a instancia de este Defensor.

Siguiendo con la dinámica de estos años, 2025 ha seguido teniendo como prioridad acabar con los asentamientos chabolistas. En el mes de febrero hemos tenido reuniones con la Mesa de Asentamientos de Níjar, con la fundación "Almería Tierra Abierta" y con Save the Children por la repercusión que esta situación tiene en los menores. En abril volvimos a Almería para tratar con el Servicio de Migraciones Jesuitas el desalojo del asentamiento denominado "Cortijo del Uno".

En lo que respecta a la población migrante, han tenido lugar varios encuentros para tratar las dificultades a las que se enfrenta el colectivo. Nos reunimos con representantes de la Mesa de El Puche, con ASPA Granada, con responsables de Servicios de Asistencia a Víctimas CEDRE de Almería y con Almería Acoge, donde nos dieron a conocer sus proyectos.

La vivienda ha sido uno de los puntos clave este año, por lo que tratamos la problemática con la Asociación Española de Gestores Públicos en Andalucía (AVS).

En materia de empleo público, recibimos al comienzo del año a las organizaciones sindicales CCOO, CSIF, SATSE y UGT Andalucía, mayoritarias en el ámbito sanitario, y en atención a la petición realizada por las mismas. El objeto de la reunión fue escuchar la denuncia de la actitud pasiva de la administración sanitaria respecto al Pacto del Servicio Andaluz de Salud y las OOSS que forman parte de la Mesa Sectorial de Sanidad para la Mejora de la Atención Primaria y del Modelo de Carrera Profesional del Personal, adoptado con fecha 2 de junio de 2023.

La dependencia vuelve a destacar un año más en todos sus ámbitos. En este caso nos referimos a los trabajadores sociales, quienes nos expusieron la situación en la que se encuentran por el volumen de trabajo y el tremendo retraso en la valoración de los expedientes.

Otro encuentro destacado de este área es el que reunió a una representación de la Plataforma de los Profesionales del Sector Social, que intervienen en temas de menores con problemas, tanto en pisos tutelados como en centros educativos con alumnado que requiere una atención especializada para su integración social. En la misma, expusieron sus consideraciones, tanto en relación con sus condiciones laborales como en relación con la atención precaria que recibe la persona menor.

En materia de infancia y adolescencia, sin perjuicio del detalle que se realizara en el correspondiente Informe anual del Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía (DIIA) 2025, se destacan algunos encuentros, como la reunión preparatoria anual de ENYA (European Network of Young Advisers), que es la red europea de jóvenes asesores vinculada a ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, se ha celebrado en Bucarest en el mes de septiembre con la participación de dos miembros del Consejo de participación de la DIAA - *E-Foro de Menores*. Este año los miembros de ENOC han reflexionado sobre "El derecho a la salud física de niños, niñas y adolescentes".

Por otro lado, destacar la reunión con la Plataforma de Organizaciones de Infancia, donde ha preparado el Informe de la sociedad civil sobre el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño por el Estado español dirigido al Comité de los Derechos del Niño de la ONU.
En relación al área de Sostenibilidad y Medio Ambiente, hemos mantenido encuentros con las asociaciones Valdelamusa Viva y con Facua Sevilla.

Como cada año, finalizamos este capítulo destacando a entidades que han sostenido una estrecha relación con la defensoría. Por la promoción y defensa de los derechos humanos, previstos en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, esta Institución ha decidido en este año 2025 a la plataforma sevillana EnRedEs, colectivo que fomenta el trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla, y ayudan a la reinserción social de las personas privadas de libertad.

Hemos trabajado estrechamente con ellos en diferentes proyectos, como la asistencia al centro penitenciario Sevilla II para la presentación del libro "Equipaje hacia la libertad" en 2024 y la celebración de la jornada "Sensibilización para la reinserción social de las personas privadas de libertad" que tuvo lugar en marzo de 2025.

En concreto, nos gustaría agradecer su labor a la asociación Zaqueo y reconocer la figura de su presidente Francisco Yoldi, que desgraciadamente falleció en febrero de este mismo año. Siempre mostró un compromiso inquebrantable por defender de los derechos de las personas privadas de libertad y su reinserción. Ha sido un ejemplo de liderazgo, inclusión y humanidad. Desde esta institución queremos brindarle nuestro sentido homenaje en este capítulo.

## 3.1.5. RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Con carácter general, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz persigue el establecimiento de canales estables y fluidos de comunicación con las distintas Administraciones Públicas, con el objetivo de facilitar la colaboración, el trabajo conjunto y la mejora continua de la actuación administrativa.

Esta línea de actuación se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, que subraya la importancia de las alianzas para el logro de objetivos comunes, y se concreta en la celebración

de reuniones técnicas, sesiones de trabajo y actuaciones de seguimiento en diversas áreas competenciales.
Destacamos algunas de las sesiones de trabajo y reuniones celebradas, diferenciadas por materias.

Comenzamos con la visita a nuestra sede, el 30 de septiembre de 2025, del nuevo director de la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción (OAAF), Francisco de Paula Sánchez Zamorano, donde se ahondó en la necesidad de colaboración para garantizar un funcionamiento adecuado de la Administración y de los presupuestos públicos, subrayando el papel de la institución como garante y protector de los derechos de la ciudadanía y donde la defensoría ha ofrecido su colaboración para "sanear" la política.

El área de Vulnerabilidad mantuvo una reunión con la Clínica Legal de la Universidad de Sevilla para tratar asuntos relacionados con el trabajo que están realizando en el contexto del convenio suscrito.

Por otro lado, tuvo lugar un encuentro con la jefa del Centro de Valoración y Orientación de Almería (CVO) para tratar el contenido de un expediente de queja y comentar asuntos generales de la tramitación de la discapacidad.

En materia de sostenibilidad y medio ambiente este año se destacan las reuniones mantenidas con el Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua del Consejo Andaluz de Consumo, y el Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico del Consejo Andaluz de Consumo.

En los asuntos relativos a infancia y adolescencia, reseñar tres encuentros donde se ha materializado la coordinación entre defensoría y administraciones. Colaboramos con el Ayuntamiento de Sevilla en el Programa "Agente Tutor" de la Policía Local de Sevilla.

Participamos, por otra parte, en el trabajo del programa "experiencias adversas en la infancia" con la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias.

Por último, llevamos a cabo el proyecto "Atención a la salud mental de los menores en el Sistema de Protección" junto a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e igualdad.

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía se ha reunido con los distintos Ayuntamientos, en cada una de las visitas comarcales realizadas. Más concretamente, en este pasado 2025, destacamos los encuentros con los alcaldes de los ayuntamientos de Torredelcampo, Alcaudete, Nogueroles y Alcalá la Real, así como con los concejales de servicios sociales de Berja y Coín.

En el área de cultura de paz, justicia y mediación, se han mantenido relaciones con el Registro Civil de Algeciras y de Utrera, como ya hicimos el pasado año. También con el director del área de Patrimonio del Ayuntamiento de Sevilla, con el objeto de recabar información de un inmueble con posible riesgo para la ciudadanía. Así mismo, mediamos en un conflicto con una docente derivada de la defensoría universitaria de la Universidad de Sevilla.

# 3.2. Otra actividad institucional

En este epígrafe expondremos de forma genérica el conjunto de actividades que realiza el Defensor del Pueblo Andaluz para la promoción y divulgación de derechos.
Entre las actividades destacadas en el ejercicio de 2025 en este apartado, hemos de resaltar las relativas a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y plantear propuestas concretas ante situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a los ciudadanos andaluces.

Durante este ejercicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha contado con las personas titulares de las adjuntías para su presencia en diversos actos organizados por entidades públicas y privadas, en todo el territorio andaluz, para dar a conocer las funciones de esta Institución y la opinión que tiene la misma acerca de los problemas que más preocupan a la sociedad andaluza, así como para recoger de primera mano las quejas y reivindicaciones de los distintos colectivos sociales. Han asistido a un total de **135 actividades**, entre actos institucionales, reuniones de trabajo, foros de debate, y reuniones internas de las Juntas de Coordinación celebradas en cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior de la Institución.

En este orden de cosas, el defensor y el personal de la Institución han participado en unos **43 foros**, actos organizados por entidades públicas y privadas para tratar de temas relacionados con los problemas educativos, sanitarios, de vivienda, laborales, de infraestructuras públicas, medioambientales, etc., así como en eventos relacionados con los aspectos sociales que más acuciantes de este año.

Por último, resaltamos las sesiones de trabajo mantenidas con colectivos de diversa índole que han venido a visitarnos para exponernos sus problemas y cuyas conclusiones e iniciativas se han compartido a través de los canales internos y externos de la Institución.

- Reunión con Asociación Española de Gestores Públicos en Andalucía
- Reunión con "Almería Tierra Abierta"
- Reunión con Mesa de Asentamientos de Níjar
- Reunión con ENREDES
- Reunión con el Servicio de Migraciones Jesuitas
- Reunión con la Asociación Andaluza por la Solidaridad y la Paz
- Reunión con el Servicio de Asistencia a Víctimas CEDRE
- Reunión con el Colegio de Trabajadores Sociales de Granada
- Reunión con Autismo Sevilla
- Reunión con Plataforma ciudadana Inclusión "sin excusas"
- Reunión con EDUCO
- Reunión con ASPAE
- Reunión con Plataforma de Organizaciones de Infancia

- Reunión con AMARANTA
- Reunión con Marea Blanca
- Reunión con REMAL Andalucía
- Reunión con asociaciones de Utrera
- Reunión con ASAENES
- Reunión con el Foro Profesional de la Infancia.
- Reunión con Save the Children.
- Reunión con Unicef.
- Reunión con Almería Acoge.
- Reunión con Federación Asperger Andalucía
- Reunión con asociaciones de Lebrija
- Reunión con asociaciones de Aracena
- Reunión con asociaciones de Cortegana
- Reunión con asociaciones de Los Montes de Granada
- Reunión con asociaciones de Los Filabres y Tabernas
- Reunión con Asociación de Alzheimer ADAT
- Reunión con asociaciones de la sierra sur de Jaén
- Reunión con asociaciones de Los Pedroches
- Reunión con asociaciones de Alhaurín de la Torre
- Reunión con asociaciones de Alhama de almería
- Reunión con asociaciones de Berja

Con el objetivo de acercar la Institución a toda la ciudadanía andaluza, durante el año 2025 se han programado 8 visitas a diferentes comarcas y ciudades por parte de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz, para atender de forma directa a la ciudadanía y mantener reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las áreas que se pretendía visitar. Se trata de las siguientes visitas:

» 5 y 6 de marzo de 2025: Comarca del Bajo Guadalquivir (Sevilla)
» 31 de marzo y 1 de abril de 2025: Sierra de Aracena y Picos de Aroche (Huelva)
» 13 y 14 de mayo de 2025: Comarca de los Montes de Granada
» 17 y 18 de junio de 2025: Comarca de los Filabres de Almería
» 16 y 17 de septiembre de 2025: Sierra Sur de Jaén
» 7 y 8 de octubre de 2025: Valle de los Pedroches (Córdoba)
» 3, 4 y 5 de noviembre de 2025: Valle del Guadalhorce (Málaga)
» 25 y 26 de noviembre de 2025: Comarca de la Alpujarra de Almería

En el ámbito de actividades de promoción de derechos, se ha publicado en la página web de la Institución los siguientes estudios:

– *"Necesidades y desafíos en los cuidados paliativos pediátricos: Garantizando derechos"* (julio 2025)
– *"Crecer con derechos: Historias sobre la Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía"* (octubre 2025)

Como resumen muy general de la agenda desarrollada durante el año 2025, se reseñan las principales actividades de divulgación de promoción de derechos, organizadas unilateralmente o en modo participativo por la defensoría del pueblo andaluz:

- *Visita del Defensor al Ayuntamiento de Moguer (Huelva, 15 de enero de 2025)*
- *Acto de conmemoración del 201º Aniversario de la Creación de la Policía Nacional (Sevilla, 16 de enero de 2025)*
- *Entrega de Premios Manuel Chaves Nogales (Sevilla, 27 de enero de 2025)*
- *Acto de sensibilización sobre la Protección de la Misión Médica en zonas de crisis y conflictos organizado por Médicos sin Frontera (Sevilla, 28 de enero de 2025)*
- *Acto de constitución de la Red Andaluza de Entidades y Medios Audiovisuales (RAEMAV) (Sevilla, 31 de enero de 2025)*
- *Entrega del Primer Premio del Defensor de la Infancia y la Adolescencia modalidad dibujo en el CEIP Maestro Juan Díaz Hachero (Cartaya, 11 de febrero de 2025)*
- *Entrega del V Premio Justicia Social Andaluza otorgado por el Consejo Andaluz de Graduados Sociales a la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) de graduados sociales (Sevilla, 18 de febrero de 2025)*
- *Entrega del Primer Premio del Defensor de la Infancia y la Adolescencia modalidad vídeo al centro IES Retamar (Almería, 20 de febrero de 2025)*
- *Reunión con el presidente del Parlamento Andaluz (Sevilla, 26 de febrero de 2025)*
- *Acto Institucional Día de Andalucía (Sevilla, 28 de febrero de 2025)*
- *Entrega de las Medallas de Andalucía (Sevilla, 28 de febrero de 2025)*
- *Asistencia al Pleno Extraordinario del Tribunal Constitucional (Cádiz, 18 de marzo de 2025)*
- *Acto de entrega de distinciones con motivo del Día de la Provincia de Cádiz (Cádiz, 19 de marzo de 2025)*
- *Jornada "Sensibilización para la reinserción social de las personas privadas de libertad" (Sevilla, 25 de marzo de 2025)*
- *Entrega de reconocimientos "Mis Ganas Ganan" (Sevilla, 2 de abril de 2025)*
- *Encuentro en la barriada de Puntales organizado por el IPEP Cádiz (Cádiz, 3 de abril)*
- *Entrega del Informe Anual 2024 al Presidente del Parlamento (Sevilla, 23 de abril de 2025)*
- *X Aniversario del Foro Profesional por la Infancia de Andalucía (Sevilla, 21 de mayo de 2025)*
- *Entrega de los Premios de la Provincia de Sevilla (Sevilla, 23 de mayo de 2025)*
- *Intervención en la presentación del VI Informe del Observatorio de la Desigualdad en Andalucía (Sevilla, 26 de mayo)*
- *Presentación del Informe Anual del DPA 2024 ante el Pleno del Parlamento de Andalucía (Sevilla, 28 de mayo de 2025)*
- *Entrega de Medallas de la Ciudad de Sevilla (Sevilla, 30 de mayo de 2025)*
- *Desayuno informativo de la Consejera de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (Sevilla, 9 de junio)*
- *Jornada "Mayores y dependientes: Calidad y calidez en los cuidados" (Sevilla, 10 de junio de 2025)*
- *El Defensor recibe el Premio Ateneo de Triana (Sevilla, 18 de junio de 2025)*
- *Reunión del jurado de Casares Solidario (Sevilla, 2 de julio de 2025)*
- *Acto 140 aniversario del nacimiento de Blas Infante en Casares (Málaga, 7 de julio de 2025)*
- *Entrega del Informe Anual de Infancia y Adolescencia 2024 al Presidente del Parlamento (Sevilla, 9 de julio de 2025)*
- *Desayuno Informativo de Europa Press "Andalucía desde sus territorios" (Sevilla, 10 de septiembre de 2025)*
- *Apertura del curso académico en la Universidad de Granada (Granada, 16 de septiembre de 2025)*
- *Entrega del IX Premio de Cultura Universidad de Sevilla (Sevilla, 26 de septiembre de 2025)*
- *Reunión con el Director de la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción (Sevilla, 30 de septiembre de 2025)*
- *El Defensor inaugura las II Jornadas de Victimología: La protección de la infancia víctima de violencia*

*sexual en el sistema de justicia penal en la Universidad Pablo Olavide (Sevilla, 7 de octubre de 2025)*

- *Entrega de Premios El Correo de Andalucía (Sevilla, 8 de octubre de 2025)*
- *Reunión con el Presidente de la Comisión de Garantía y Evaluación de Andalucía (Sevilla, 9 de octubre de 2025)*
- *Asistencia a la III edición de los Premios Gente de 10 (Sevilla, 21 de octubre de 2025)*
- *Asistencia a la XIII edición de la Noche de la Psicología (Sevilla, 7 de noviembre de 2025)*
- *Asistencia al Congreso Internacional para el estudio de la violencia contra las mujeres (Sevilla, 11 de noviembre de 2025)*
- *Jornada "Construyendo bienestar: La infancia en el centro de las políticas de vivienda y empleo" (Sevilla, 13 de noviembre de 2025)*
- *Acto de entrega de Medallas del Colegio de Graduados Sociales en Alcázar (Sevilla, 14 de noviembre de 2025)*
- *Encuentro "La Masculinidad como dispositivo de poder: entre la manosfera y los hombres nuevos" con el catedrático de Derecho Constitucional de la UCO, D. Octavio Salazar (Sevilla, 19 de noviembre de 2025)*
- *Acto de graduación de los alumnos del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Sevilla, 21 de noviembre de 2025)*
- *Reunión del Jurado de la XVIII edición del Premio de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia "Así veo mis derechos" (Sevilla, 25 de noviembre de 2025)*
- *Debate de estado de la comunidad en el Parlamento Andaluz (Sevilla, 27 de noviembre de 2025)*
- *Acto homenaje a la Constitución. Entrega XXI Premios Plaza de España (Sevilla, 12 de diciembre de 2024)*
- *Reunión con la Coordinadora Andaluza del Tercer Sector (Sevilla, 17 de diciembre de 2025)*

Como cada año, se ha celebrado la *XVIII edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía,* cuyas entregas de premios han tenido lugar en el mes de febrero de 2026. En el informe del año 2024 destacamos que habían sido los premios más participativos, y este año podemos afirmar que hemos vuelto a superar el número de niños y niñas que han enviado sus dibujos. La buena acogida sigue en los centros educativos.

# 3.3. Convenios y protocolos con entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía

El Defensor del Pueblo Andaluz tiene firmados convenios de colaboración, en los que se contempla de forma específica su cooperación en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía, que se pueden consultar en nuestro *Portal de Transparencia*.

Desde la entrada en vigor de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuyos principios inspiran la actuación administrativa de esta Institución, se ha venido realizando una labor de revisión de los convenios suscritos por el Defensor del Pueblo Andaluz a fin de adecuarlos a sus previsiones de vigencia.
Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de nuevos Convenios de colaboración, que atienden tanto al desarrollo de su misión como a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional.
En concreto, durante el año 2025 se han firmado convenios con las siguientes entidades:

- 1 de abril de 2025: Convenio entre el Defensor del Pueblo Andaluz y de la Infancia y Adolescencia de Andalucía y la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción sobre contratación conjunta esporádica de los servicios bancarios para cobros y pagos.
- 23 de abril de 2025: Adenda al Protocolo de colaboración entre el dPA y la Clínica legal de la Facultad de derecho de la US.
- 31 de octubre de 2025: Convenio específico del Instituto Andaluz de Administración Pública para cesión de plataforma y acciones formativas.

# 3.4. Página web, redes sociales y medios de comunicación

Fruto de las actuaciones llevadas a cabo por la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024, se creó un Plan de Comunicación con el que hemos trabajado durante estos cunco años y que ha permitido avanzar en varios aspectos de la comunicación interna y externa de la Institución.

Como administración pública, el objetivo de utilizar estas herramientas digitales (página web y redes sociales) no es otro que abrirnos a la ciudadanía y ser más transparentes, cercanos, útiles y eficaces. Pretendemos que sean un canal más de comunicación con la ciudadanía andaluza de forma fácil, sencilla e inmediata.

Un año más, el Defensor del Pueblo Andaluz viene desarrollando actividades de difusión y promoción de la Institución a través de su páginas Web y las Redes Sociales, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución tendente a incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento.

Como datos cuantitativos más destacados, en 2025 en **nuestras plataformas webs (DPA y DIAA)** se han recibido **569.000 visitas** por parte de los usuarios, con 1.188.000 de interacciones (eventos) que los usuarios han realizado en esas visitas. Debemos tener en cuenta la participación recibida en las plataformas web del DPA y DIAA, obteniendo **568 comentarios** que han generado **308 consultas** online.

Las **Redes Sociales**, igualmente, representan un extraordinario espacio de difusión, promoción y participación en las actividades de la Institución. El Defensor del Pueblo Andaluz tiene abiertos perfiles en Facebook, X, Youtube e Instagram.

Destacar que en el año 2025 se han subido **10 vídeos de promoción** de las actividades de la Defensoría que alojamos en el canal de **Youtube** del Defensor del Pueblo Andaluz. Se han realizado **3 sesiones en directo por streaming** para difundir distintas jornadas centradas en diferentes temáticas como la infancia y adolescencia en las políticas de empleo y vivienda, mayores dependientes en Andalucía o la reinserción social de las personas privadas de libertad. Asimismo, hemos tenido un incremento en los seguidores de Facebook de un **4.8%,** alcanzado los **9.213.** Con respecto a la red social X, se han visto **53.827** veces (imprersiones), nuestros **436 post** realizado en el año 2025.

En lo que respecta a la red social **Instagram**, el perfil de la defensoría se va consolidando. Continúa siendo un canal de transparencia institucional, destinado a acercar la actividad de la institución a la ciudadanía andaluza mostrando el trabajo de las áreas, actos públicos, jornadas, recordatorios simbólicos y difusión de derechos humanos. Muestra una actividad estable, con mayor variedad en sus publicaciones. Respecto al año anterior, se observa una evolución en la diversificación de formatos y en la visibilidad, aunque todavía hay margen de mejora en el impacto, el engagement y el crecimiento de seguidores.

Como datos reseñables: comenzamos 2025 con 445 seguidores y acabamos el año con 894. Seguimos a 713 perfiles y en total tenemos 325 publicaciones, de las que 181 son de este año. Las visualizaciones e interacciones han aumentado cada mes gracias al contenido compartido en las historias y los reels, siendo el mes de septiembre el más activo con 23.000 visualizaciones y el mes de abril el que más interacciones generó.

Finalmente, mediante las notas de prensa se ofrece a la ciudadanía permanente información de la actividad del titular de la Institución, sumado a su intervención en otros **medios de comunicación**, como las emisiones radiofónicas o televisivas. Este año han sido 60 notas de prensa facilitadas a los medios de comunicación sobre los diferentes hitos organizados por la Defensoría (jornadas, reuniones, visitas, días conmemorativos...).

Además, durante el ejercicio de 2025, el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu, ha comparecido ante los medios de comunicación para la presentación del Informe Anual 2024 y del Informe de Infancia y Adolescencia 2024, en sendas ruedas de prensa, así como ha atendido a los medios de comunicación ante la celebración de jornadas y de visitas institucionales en diferentes provincias de Andalucía.

Asimismo, el titular de la Defensoría ha participado en numerosos espacios informativos o de divulgación a petición de los medios de comunicación: la mayoría de estas entrevistas se han realizado en televisión y radio, además de intervenciones en prensa escrita y digital con declaraciones y artículos de opinión. Es reseñable la colaboración mantenida con la Radio Televisión Pública de Andalucía.

# 4. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN

# 4.1. Introducción

La colaboración entre entes públicos entronca con los principios básicos que deben regir la actuación de las administraciones públicas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española, particularmente con el principio de coordinación. En el ámbito de actuación de las defensorías, la colaboración de las administraciones públicas sujetas a supervisión resulta fundamental para que dichas instituciones puedan desarrollar con eficiencia y eficacia el mandato que tienen encomendado.

En este sentido, el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dirige a las Administraciones Públicas un claro imperativo de colaboración con la Defensoría en la fase de investigación, al indicar que «Todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones».

Asimismo, una vez concluida la investigación, el artículo 29.1 de la misma norma dispone que «El Defensor del Pueblo Andaluz, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración Autonómica advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior a un mes».

Sobre la base de este marco normativo, en el presente capítulo se analiza el grado de colaboración de las administraciones públicas a las que se ha dirigido el Defensor a lo largo del ejercicio.

Con carácter general, los datos sobre la respuesta obtenida de las Administraciones Públicas en 2025 muestran un grado de colaboración satisfactorio, como en años anteriores, tanto en lo que se refiere a la colaboración en las actuaciones de investigación, durante la tramitación de los expedientes de queja, como en la fase de resolución, una vez concluida la investigación.

En este sentido y **respecto a la fase de investigación**, hay que destacar que de las 6.081 peticiones de informe que se realizaron en 2025, en más de la mitad de los casos (3.309, alrededor del 54% del total) se recibió respuesta de la entidad concernida sin necesidad de reiterar la solicitud, con lo que se mantiene la ratio de respuesta directa de ejercicios anteriores pese a haberse incrementado el número de peticiones realizadas en más del 15%.

Respecto a las 2.772 peticiones de informe restantes, la Defensoría obtuvo la información requerida tras la primera reiteración casi en el 70% de los casos (1.926 peticiones). En el 30% restante (846 casos) hubo que reiterar la petición por segunda vez y en 164 casos la Institución tuvo que impulsar la tramitación mediante un contacto telefónico adicional, quedando **solo 52 peticiones sin la respuesta debida** tras dichas actuaciones (el 0,85% del total de peticiones realizadas).

La Institución ha aplicado en estos casos el protocolo de citación aprobado en 2021 y adaptado en 2022 para promover la colaboración en tiempo y forma de las Administraciones Públicas a las que nos dirigimos. Debe señalarse que solo dos de las peticiones de informe pendientes en esta fase de tramitación han quedado desatendidas en 2025, habiéndose declarado la actitud entorpecedora de las administraciones correspondientes conforme a lo previsto en el artículo 18 de la Ley reguladora de la Institución.

El análisis de las entidades a las que se han remitido las peticiones de información en 2025 (6.081 en total) muestra que la gran mayoría de ellas se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía (el 63,69%) y a la Administración Local (30,69%), que concentran casi el 95% de las peticiones de información realizadas en el marco de nuestras actuaciones de investigación. Ello no obstante, también se ha recabado la colaboración de órganos judiciales (100), de entidades prestadoras de servicios de interés general y otras empresas (97 peticiones); universidades (66); la Administración del Estado (38) y colegios profesionales (21) entre otras entidades.

Finalmente, **en cuanto a la colaboración obtenida tras la fase de investigación,** hay que destacar que de las 603 resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2025 y al margen de las que se encuentran pendientes de respuesta de la Administración al tiempo de cerrarse el presente informe (160 resoluciones en trámite), la gran mayoría de resoluciones dictadas en expedientes concluidos (443 resoluciones) han sido aceptadas por la Administración destinataria (338 resoluciones aceptadas). De las 105 resoluciones restantes, 72 han sido rechazadas expresamente, en 13 casos no se ha recibido la respuesta requerida sobre la resolución y en otros 20 la Administración ha justificado su rechazo en discrepancias técnicas.

Seguidamente se reseñan, siguiendo los bloques de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que estructuran el Capítulo 2 del Informe Anual por materias, los casos en que el Defensor ha cerrado los expedientes de queja considerando que no se había obtenido la colaboración exigible conforme al artículo 29 de la Ley reguladora de la Institución (79 quejas), así como aquellos en los que no solo no se ha recibido dicha colaboración sino que se ha apreciado actitud entorpecedora por parte de la Administración (2 quejas), conforme a lo previsto en el artículo 18 de la citada Ley.

# 4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

## 4.2.1. PERSONAS

### 4.2.1.1. Dependencia y Personas Mayores

En materia de Dependencia es en la que más cierres se han registrado en 2025 sin que se hubiera obtenido la colaboración requerida a la Administración (13 casos), junto con la materia de personal del sector público (14 casos). Se trata, en todos los casos afectados por la negativa de la Administración, de quejas por demora en la tramitación de expedientes de dependencia en estados de tramitación variados -desde solicitudes iniciales de reconocimiento hasta revisiones de grado del programa individual de atención- en los que nuestras recomendaciones instaban a la la Administración destinataria -la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad competente en cada caso- a impulsar sin más dilación la tramitación procedente.

Dado que se trata de casos similares, seguidamente se reseñan algunos de ellos, pudiendo consultarse el detalle de los demás a través del enlace correspondiente.
- *sin reconocimiento inicial: Queja 24/3610 y Queja 24/8803*
- *sin resolución PIA: Queja 24/4348*
- *demora revisión grado: Queja 24/0596, Queja 24/2711 y 24/9265*
- *demora revisión PIA: Queja 24/7991*

#### Queja 24/0094

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Demora en la revisión de grado de dependencia y del Programa Individual de Atención de una mujer con Grado I, de dependencia moderada, pendiente de valoración y de aprobación del recurso correspondiente.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación, para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente.

### Queja 24/0513

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Córdoba.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Demora en la revisión del PIA de mujer de 93 años con Grado III de dependencia, para aumentar la intensidad del servicio de ayuda a domicilio según el RD 675/2023.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del programa individual de atención instada por la persona solicitante, mediante el dictado de la correspondiente Resolución por la que se resuelva aprobar el nuevo programa individual de atención elaborado por los servicios sociales comunitarios y en el que se propuso una mayor intensidad del servicio de ayuda a domicilio, como modalidad de intervención más adecuada para la dependiente.

### Queja 24/1478

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Demora en el reconocimiento de la situación de dependencia de un hombre de 71 años.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de reconocimiento de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente.

### Queja 24/3369

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Sin recurso tras reconocimiento de Grado III, de Gran Dependencia.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso al servicio de ayuda a domicilio.

### Queja 24/3611

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Tras el reconocimiento de Grado II, de dependencia severa, no cuenta con el recurso correspondiente.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio en intensidad correspondiente a su actual condición

de gran dependiente.

### Queja 24/4370

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Tras revisión de grado de dependencia, y reconocimiento de Grado II, de dependencia severa, no cuenta con el Programa Individual de Atención ni de su actual situación ni de la anterior.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución reconociendo el derecho de acceso al servicio de ayuda a domicilio.

### Queja 24/9265

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Mujer con Grado II, de dependencia severa, no cuenta con el recurso correspondiente.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución reconociendo el derecho de acceso al servicio de ayuda a domicilio.

## 4.2.1.2. Educación y Universidades

### Queja 24/1855

**Administración afectada:** Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Discrepancia con solicitud de reintegro de beca del Ministerio de Educación, por exención de módulo de Formación en Centros de Trabajo

**RESOLUCIÓN:**

Recomendación 1: A fin de que, en el caso de la primera de las afectadas, (…), en virtud de la normativa de procedimiento administrativo, se proceda a revisar el acto por el que se incoó el procedimiento de reintegro (aún en periodo de pago voluntario) procediendo a su archivo, eximiéndola del reintegro de la beca que se le concedió y abonó.

Recomendación 2: A fin de que, en el caso de (…) , de conformidad con el artículo 37.6 del Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria, se le reconozca el derecho a la devolución del importe recaudado en concepto de beca y ayudas al estudio, así como los intereses, según lo establecido en el artículo 39.2 del mismo Decreto.

### Queja 24/7310

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Reclaman desdoblar los servicios de Audición y Lenguaje (AL) Personal Técnico de Integración Social (PTIS) y Orientador de una escuela infantil a un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP).

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en la Escuela Infantil del municipio malagueño, destinado a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten apropiados para la adecuada cobertura.

### Queja 24/7461

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Reclama mayores apoyos para educación especial en la Escuela Infantil en un municipio de la provincia de Málaga.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en la Escuela Infantil de la provincia de Málaga, destinado a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados para la adecuada cobertura.

## 4.2.1.3. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

### Queja 22/4936

**Administración afectada:** Ayuntamiento de El Ejido.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Elaboración informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. El Ejido (Almería).

**RESOLUCIÓN:**

Recomendación 1: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente, como es estar empadronados en el municipio durante un período mínimo de doces meses con anterioridad a la solicitud del informe.

Recomendación 2: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica.

## Queja 22/5103

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Desahucio en precario de una vivienda en Albaida del Aljarafe.

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1: para que se concreten las actuaciones con la entidad bancaria que nos traslada en su informe o cualquier otra con propiedades en su municipio y nos de cuenta de ello, para que pueda facilitarle el acceso a una vivienda a la familia promotora de la queja a la mayor brevedad posible.

Recomendación 2 de alcance general: para que se atiendan situaciones de emergencia habitacional hacia aquellas personas en situación de vulnerabilidad, bien facilitando un alquiler a las familias que quedan a la intemperie, bien facilitando un alojamiento transitorio, o bien articulando mecanismos de coordinación eficaces con otras Administraciones Públicas que sí dispongan de vivienda pública o recursos económicos para este tipo de supuestos.

Recomendación 3: para que, en caso de no disponer de Registro de Demandantes de Vivienda Protegida o el mismo no esté en funcionamiento, pida apoyo a la Diputación o a la Junta de Andalucía, para que pueda poner a su disposición las ayudas necesarias para que las personas con necesidad de vivienda puedan registrarse y así tener información sobre las necesidades residenciales de sus vecinos/as.

Sugerencia: que desde su ayuntamiento se articulen las medidas necesarias para definir la política local en materia de vivienda de su municipio, así como las fuentes de financiación y que sirvan para dar respuesta a las necesidades de vivienda de su población.

## Queja 23/1840

**Administración afectada**: Ayuntamiento de Almodóvar del Río.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** No tramitan su alta en el padrón.

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1: con alcance general para que, cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón.

Recomendación 2: para que ante cualquier solicitud de empadronamiento se cumpla con lo preceptuado en las consideraciones generales de la Resolución mencionada respecto al silencio positivo una vez transcurridos los tres meses sin notificar la resolución estimando o desestimando su solicitud.

Recomendación 3: para que en el caso de que la persona interesada vuelva a solicitar el empadronamiento, se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo se inscriba en el Padrón junto a los miembros de su unidad familiar.

### Queja 23/4062

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Linares.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Persona mayor con problemas de salud ocupando vivienda de AVRA en Los Arrayanes sin agua desde diciembre de 2022.

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1, para que cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón.

Recomendación 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante debe operar el silencio positivo.

Recomendación 3, para que en el caso de que la persona interesada vuelva a solicitar el empadronamiento, se acepten otros documentos que acredite su residencia o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo se inscriba en el Padrón junto a los miembros de su unidad familiar.

Sugerencia 1, para que se eliminen de los modelos y solicitudes normalizados para la inscripción en el Padrón de habitantes alojados en la página web requisitos no acordes con la normativa en vigor y se incorpore la posibilidad de aportar otra documentación de los solicitantes (suministros de luz, agua, etc.), así como la comprobación por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc.) que acredite realmente que se reside en el domicilio consignado.

### Queja 23/5742

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Barbate.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda persona desahuciada con familia y certificado de especial vulnerabilidad.

RESOLUCIÓN:

Recomendación 1 para que, por parte de esos servicios sociales municipales, se pongan en contacto con el interesado y puedan proporcionarle asesoramiento y orientación a su problemática, para que se siga de manera continúa las acciones realizadas en su Plan de Intervención Social, encaminadas a aportar soluciones reales a estas personas. Todo ello, en caso de no haberse atendido con anterioridad a esta resolución.

Recomendación 2 de alcance general, para que se ponga en marcha el nuevo Plan de Vivienda y Suelo Municipal, que permita que tras el análisis del parque residencial de su municipio, se articulen las medidas necesarias para garantizar el acceso a una vivienda digna a los sectores más vulnerables de la población de su municipio, dado que son aquellas que no tienen capacidad de ahorro ni de endeudamiento pero que necesitan de un hogar para ser poder recuperar su dignidad y su condición plena de ciudadanía.

Recomendación 3 de alcance general, para que siendo el Registro Municipal de Demandantes un instrumento necesario para el diagnóstico del Plan Municipal de Vivienda y Suelo, asesoren a la población demandante de vivienda protegida sobre su inscripción en el régimen más adecuado a sus necesidades socioeconómicas, así como a la necesaria actualización de los datos para evitar la consiguiente caducidad.

Recomendación 4, de alcance general, para que mientras tanto se implementan las medidas del Plan Municipal de Vivienda y Suelo se articulen cuantas sean necesarias para paliar la situación de urgencia habitacional de las personas más vulnerables que requieran de la atención de su ayuntamiento.

# 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 23/9157

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Adamuz.

**Resultado de la actuación:** No responde. Respuesta tras cierre: aceptada.

**Descripción de la actuación:** Silencio a recurso de reposición contra liquidación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).

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

#### Queja 24/1400

**Administración afectada:** Consorcio Provincial de Bomberos de Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a Recurso de Reposición presentado contra la liquidación de una tasa.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Consorcio por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### Queja 24/9236

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos relacionada con las tasas de derechos de examen.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### Queja 24/10390

**Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Sin respuesta a escrito presentado por falta de respuesta a las reclamaciones presentadas de devolución de IBI.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### Queja 25/0299

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Salobreña.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

Descripción de la actuación: Cobro de tasa de basura en campo donde no llega la recogida.

RESOLUCIÓN:

Sugerencia Primera: Para que, al amparo de la jurisprudencia citada, se revisen las liquidaciones emitidas tanto a la persona promotora de la presente queja como a cuantas personas vecinas se encuentren en idénticas circunstancias -es decir, con el punto más cercano de recogida a más de 300 metros de distancia- y, en su caso, se inicien las actuaciones que fueran necesarias para la devolución de los ingresos que pudieran haber sido cobrados indebidamente.

Sugerencia Segunda: Para que ese Ayuntamiento valore la oportunidad de instalar los contenedores necesarios a una distancia razonable desde la edificación rústica hasta el punto de recogida que le permita practicar adecuadamente la liquidación de la tasa referida.

## 4.2.2.1.2. ORDENACIÓN ECONÓMICA

### Queja 24/0643

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Rágol.

**Resultado de la actuación:** No responde. Respuesta tras cierre: aceptada.

**Descripción de la actuación:** Retraso en pago de facturas de carburante por parte del Ayuntamiento de Rágol.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada.

### Queja 24/0703

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Industria, Energía y Minas en Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja explicaba las trabas en atención presencial y la obligatoriedad de cita previa con la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.

**RESOLUCIÓN:** Sugerimos a la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga regular el sistema de cita previa y le recomendamos impedir 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 24/1670

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Ugíjar (Granada).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** El representante de un grupo municipal en el ayuntamiento nos trasladaba la falta de respuesta a un recurso contra la convocatoria de Plenos del Ayuntamiento de Ugíjar.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja.

### Queja 24/2492

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Cantoria (Almería).

**Resultado de la actuación:** No responde.

Descripción de la actuación: La persona interesada exponía en su escrito de queja su disconformidad con el bloqueo que sufría al acceso al perfil de la red social Facebook del ayuntamiento.

**RESOLUCIÓN:** Recomendamos al Ayuntamiento de Cantoria decidir entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria", y le sugerimos, 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.

### Queja 24/8774

**Administración afectada:** Viceconsejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja mostraba en su escrito de queja su disconformidad con que el reintegro de ayuda a autónomos por parte de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio se tramitase exclusivamente de manera telemática.

**RESOLUCIÓN:** Sugerimos a la administración que se establezcan fórmulas y procedimientos para que aquellas personas que carezcan de capacidades tecnológicas, aunque estén integradas en colectivos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, puedan ejercitar adecuadamente sus derechos y que se pongan los medios necesarios para asegurar el cumplimiento efectivo de las notificaciones que se realicen electrónicamente.

### Queja 24/9238

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Obejo, (Córdoba).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada planteaba la falta de respuesta a escrito donde se exigía el cumplimiento de la resolución en defensa del patrimonio público municipal.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja.

## 4.2.2.2. Cultura y Deportes

### Queja 24/5580

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Pide protección para su vivienda colindante con un campo de golf de Vélez-Málaga.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación a fin de que los servicios técnicos del ayuntamiento realicen las actuaciones de control e inspección del campo de golf y, tras sus trámites, promuevan ante la entidad gestora la ejecución de las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno.

### Queja 24/8799

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Protección para las viviendas colindantes al campo de golf de Vélez Málaga.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación a fin de que los servicios técnicos del ayuntamiento realicen las actuaciones de control e inspección del campo de golf y, tras sus trámites, promuevan ante la entidad gestora la ejecución de las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno.

# 4.2.2.3. Empleo Público

### Queja 21/0740

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.

**Resultado de la actuación:** No responde. Respuesta tras cierre: no aceptada.

**Descripción de la actuación:** Abono complemento de turnicidad.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que se valore la conveniencia de iniciar nuevamente el expediente de pago de la persona interesada acompañado de la argumentación jurídica necesaria que fundamente la corrección del error detectado y, en su caso, se avance en el sentido de la acción que prevé el artículo 90.5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, a los únicos efectos de materializar el abono a la persona interesada de la cantidad que le corresponde en concepto de turnicidad por el período del 6 de noviembre de 2018 al 27 de noviembre de 2019.

### Queja 21/8060

**Administración afectada:** Viceconsejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Denuncia el trato y la falta de motivación de su cese como interventora delegada de la Junta de Andalucía.

**RESOLUCIÓN:**

Sugerencia Primera: Para que en lo sucesivo, tanto los nombramientos como las resoluciones de ceses en puestos de libre designación se motiven adecuadamente incorporando razones de carácter sustantivo relacionadas con el cumplimiento o la falta de idoneidad profesional del funcionario público para el desempeño del puesto, tal y como ha sido apreciado en la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

Sugerencia Segunda: Para que, en el caso concreto de la persona interesada, la administración propicie un espacio de acercamiento y encuentro en el que se posibilite la escucha y se estudien medidas en aras a restablecer la dignidad personal de la misma.

### Queja 23/6265

**Administración afectada:** Viceconsejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Precariedad en la situación laboral de Intérpretes de Lengua de Signos Española contratados en el ámbito de educación.

**RESOLUCIÓN:** Sugerencia para que la administración educativa, en el marco establecido por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, busque fórmulas para garantizar las condiciones laborales de las personas contratadas por empresas privadas para la prestación del servicio de Interpretación de la Lengua de Signos Española, con la finalidad de evitar desequilibrios entre colectivos de empleados que prestan un mismo servicio público, ya sea en la modalidad de gestión directa o indirecta.

### Queja 23/7170

**Administración afectada:** Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE).

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Denuncia incumplimiento por contratista servicio Intérpretes de Lengua de Signos en Almería y falta vigilancia APAE.

**RESOLUCIÓN:** Sugerencia para que la administración educativa, en el marco establecido por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre:

1) Procure constatar y promover el cumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones existentes en materia social y laboral; y

2) Busque fórmulas para garantizar las condiciones laborales de las personas contratadas por empresas privadas para la prestación del servicio de Interpretación de la Lengua de Signos Española, con la finalidad de evitar desequilibrios entre colectivos de empleados que prestan un mismo servicio público, ya sea en la modalidad de gestión directa o indirecta.

### Queja 23/8147

**Administración afectada:** Universidad de Sevilla. Facultad de Bellas Artes.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Modelos vivos Bellas Artes.

**RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que por esa Facultad, en su condición de administración contratante, y en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público, se establezcan en los pliegos de prescripciones técnicas cláusulas sociales respetuosas y garantes con los derechos laborales de las personas que hayan de ser contratadas por las empresas prestadoras del servicio objeto de esta queja y se ejerciten adecuadamente las competencias que tiene asignadas por ley la administración, a fin de constatar y promover el cumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones existentes en materia social y laboral.

### Queja 24/4191

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Silencio a solicitudes presentadas a título personal y como representante sindical de pago de retribuciones salariales a la policía local de un Ayuntamiento andaluz.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### Queja 24/8789

**Administración afectada:** Ayuntamiento Viator.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Silencio a sus escritos en relación a haber quedado vacante la plaza de Jefe de Policía Local del Ayuntamiento sin que se haya cubierto.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### Queja 25/0019

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Pedro Martínez

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Decisión municipal en relación a selección para contrato de trabajo temporal realizada en aplicación de Programa de Empleo sin la debida motivación.

**RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que las bases reguladoras de los procesos selectivos para el acceso a puestos de empleo público, -incluidos los derivados de los programas de empleo, como el Programa Andalucía Activa-, se ajusten a lo dispuesto en los preceptos constitucionales de acceso al empleo público y demás normativa de aplicación, formulándose criterios selectivos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades, los méritos y la capacidad de todas las personas aspirantes; debiendo la administración correspondiente motivar su decisión adecuadamente en atención a las bases reguladoras.

## 4.2.2.4. Movilidad y Accesibilidad

### Queja 23/6347

**Administración afectada:** Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache (Sevilla).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja nos exponía la falta de respuesta del ayuntamiento a información sobre trámites realizados en expediente de responsabilidad patrimonial por caída en la vía pública.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja.

### Queja 23/9644

**Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Diferentes solicitudes de EEAA sin respuesta del Ayuntamiento.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada, siendo el último de ellos en fecha 19 de septiembre de 2023.

### Queja 24/1932

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Benalmádena

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción por aparcamiento en plaza de discapacitados sin la tarjeta visible

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta por estacionamiento prohibido y se acuerde, en su caso, el inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

### Queja 24/5772

**Administración afectada:** Ayuntamiento de La Zubia (Granada).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada de la queja exponía la falta de respuesta expresa del ayuntamiento a su reclamación de responsabilidad patrimonial tras sufrir un accidente con motivo de unas obras mal señalizadas.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja.

### Queja 25/0381

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Rociana del Condado

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Solicitud de eliminación de plazas de aparcamiento frente a su vado sin responder

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 19 de septiembre de 2024.

## 4.2.2.5. Servicios de Interés General y Consumo

### Queja 21/4396

**Administración afectada:** Mancomunidad del Campo de Gibraltar.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja exponía su disconformidad con un expediente de fraude de agua que se le imputaba en una vivienda recién adquirida.

**RESOLUCIÓN:** Sugerimos a la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar que valorase la oportunidad de incorporar de manera clara a su normativa del servicio de saneamiento la posibilidad de girar liquidaciones de fraude por este concepto y le recomendamos que, entretanto, diesen instrucciones a la empresa concesionaria del servicio para que se abstuviera de girar las correspondientes liquidaciones de fraude, así como que revisara de oficio la liquidación girada a la parte promotora de la queja.

### Queja 24/1315

**Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Industria, Energía y Minas en Sevilla.

**Resultado de la actuación:** No responde. Respuesta tras cierre: aceptada.

**Descripción de la actuación:** Asociación de consumidores de Sevilla denuncia la falta de ejecución de una resolución de fecha 27 de octubre 2021, relacionada con una reclamación de anomalía.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a los escritos presentados por la parte promotora de la queja en los que solicitaban que requiriesen a distribuidora y comercializadora eléctricas para cumplimiento de la resolución.

*Fuera de plazo se recibe informe del organismo, comunicando las actuaciones realizadas ante la petición recibida, de lo que se deducía la aceptación de la resolución formulada por esta Institución.

### Queja 24/5291

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Vera (Almería).

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento al escrito presentado en agosto de 2023, a través del cual solicitaba que se resolviese el problema de falta de presión de agua que afectaba a su vivienda.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja, ya que entendíamos que el Ayuntamiento debía pronunciarse sobre la reclamación y no limitarse a remitir copia del informe de la empresa suministradora, a fin de determinar las responsabilidades que incumbían a cada una de las partes en conflicto.

El Ayuntamiento se limitó a enviarnos nuevo informe sobre la situación del suministro afectado, por lo que entendimos que no quedaba acreditado que hubiera dictado resolución expresa sobre la reclamación presentada, tal como habíamos requerido.

### Queja 24/8865

**Administración afectada:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Industria, Energía y Minas.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Sin resolver recurso de alzada presentado frente a una resolución dictada en reclamación por disconformidad con anomalía eléctrica.

**RESOLUCIÓN:** Recordatorio de deberes legales y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de alzada presentado por la parte afectada con fecha 16 de noviembre de 2023.

## 4.2.2.6. Sostenibilidad y Medio Ambiente

### Queja 21/5000

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada denunciaba la saturación acústica que se producía en un tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio muy próximos a su vivienda.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación de valorar la concentración acústica en una zona vecinal y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada.

### Queja 21/5100

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada exponía las molestias por ruidos y olores en su vivienda provocados por el extractor de humos de un bar colocado bajo la ventana de su vivienda.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación de que se impulse de oficio el expediente disciplinario incoado contra el establecimiento hostelero objeto de queja y que procure el cumplimiento de la orden de ejecución de nueva conducción de humos y olores desde la campana de extracción en la cocina, adoptando cuantas medidas administrativas resulten procedentes, incluida la posible clausura del local hasta que se adopte la medida ordenada.

### Queja 22/1075

**Administración afectada:** Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla).

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada exponía las molestias por ruidos de la terraza de veladores del bar ubicado bajo su vivienda, y la inactividad municipal ante las denuncias presentadas.

**RESOLUCIÓN:** Recomendamos al Ayuntamiento de La Algaba que se valore la reducción de los veladores autorizados al bar objeto de queja y, una vez acordada la reducción, que se solicite a la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica que lleve a cabo un ensayo acústico de contraste, con la terraza al completo en el número autorizado, con objeto de determinar si los niveles alcanzados están ya o no dentro de los límites de la normativa.

### Queja 22/3028

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.

**Resultado de la actuación**: No aceptada.

**Descripción de la actuación:** La persona interesada denunciaba incumplimientos de bares en zona acústicamente saturada y la inactividad del Ayuntamiento al respecto.

**RESOLUCIÓN:** Recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla la implantación de un Plan de seguimiento de la zona ZAS de Reina Mercedes con el que vigilar este enclave acústicamente saturado y algunos de los establecimientos reincidentes en la comisión de infracciones, durante un tiempo prudencial, con especial atención a horarios de cierre, número de veladores autorizados y obligatoriedad, en su caso, de mantener las puertas cerradas.

### Queja 24/7745

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Medina Sidonia (Cádiz).

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** La parte interesada nos trasladaba las molestias derivadas de unos contenedores situados en la proximidad de su vivienda y la falta de respuesta del Ayuntamiento a sus reclamaciones.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la parte promotora de la queja.

## 4.2.2.7. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### Queja 22/0255

**Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Silencio municipal ante solicitud de informe sobre proyecto de aparcamientos en barriada Tejar.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 9 de agosto de 2021.

### Queja 22/7878

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Silencio recurso de reposición.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho de [...] a obtener una resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado.

### Queja 23/2134

**Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

**Resultado de la actuación:** No responde. Respuesta tras cierre: discrepancia técnica.

**Descripción de la actuación:** Denuncia desatendida.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a Ecologistas en Acción, en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y, como colectivo que representa intereses de la ciudadanía que ha ejercido la acción pública urbanística.

### Queja 24/1755

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Barbate.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Silencio del Ayuntamiento de Barbate a su solicitud de abastecimiento de agua.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada.

### Queja 24/3230

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Jaén.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Denuncia abandono de finca colindante y silencio del Ayunta-

miento de Jaén.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se dicte orden de ejecución de las obras necesarias en el inmueble objeto de la queja, y si ésta no se cumple, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución.

### Queja 24/3842

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Zújar.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Falta de resolución expresa a la solicitud de dejar sin efectos un expediente de innovación de la NNSS y a la solicitud de autorización.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud presentada por la parte afectada con fecha 16 de noviembre de 2023.

### Queja 24/7287

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Nueva Carteya.

**Resultado de la actuación:** No responde.

**Descripción de la actuación:** Vivienda en Nueva Carteya en trámite AFO sin suministro de agua potable. Conviven pareja y padres de 89/90 años.

**RESOLUCIÓN:** Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 21 de octubre de 2022.

# 4.2.3. CULTURA DE PAZ

## 4.2.3.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

### 4.2.3.1.1. JUSTICIA

**Queja 22/8533**

**Administración afectada:** Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita en Córdoba.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin animo de lucro.

RESOLUCIÓN:

Recomendación: Que se reconozca por esa Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba el beneficio del derecho a la justicia gratuita a las Asociaciones que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio.

**Queja 22/8533**

**Administración afectada:** Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita en Jaén.

**Resultado de la actuación:** No aceptada.

**Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin animo de lucro.

RESOLUCIÓN:

Recomendación: Que se reconozca por esa Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Jaén el beneficio del derecho a la justicia gratuita a las Asociaciones que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio.

# 4.3. DECLARACIONES DE ACTITUD ENTORPECEDORA. ANÁLISIS POR BLOQUES TEMÁTICOS DE MATERIAS

## 4.3.1. PLANETA Y PROSPERIDAD

### 4.3.1.1. Sostenibilidad y Medio Ambiente

**Queja 22/8280**

**Administración afectada:** Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz).

**Descripción de la actuación:** la persona promotora de la queja nos exponía en su escrito la problemática de ruidos que le generaba un restaurante con informe de ensayo acústico desfavorable.

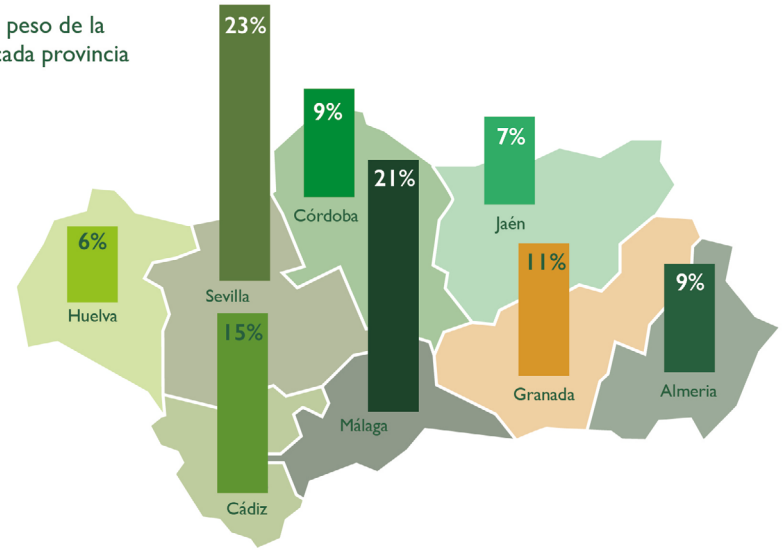
# 5. RENDICIÓN DE CUENTAS

# 5.1. Datos Estadísticos

Exponemos un breve análisis de los principales datos de gestión en 2025:

5.1.1. La ciudadanía que se ha dirigido a la Institución
5.1.2. Traslación del impacto de nuestra actividad para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) agrupados en los 3 ejes de Personas; Planeta y Prosperidad y Cultura
5.1.3. Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos
5.1.4. Principales resultados de nuestra actividad

Gráfico 0.
Porcentaje del peso de la población en cada provincia




En los siguientes gráficos detallaremos tanto el peso de la ciudadanía como nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población de cada provincia en Andalucía. Entendemos que de esta manera es más objetivo. Fuente: Censo población a 01-01-2025

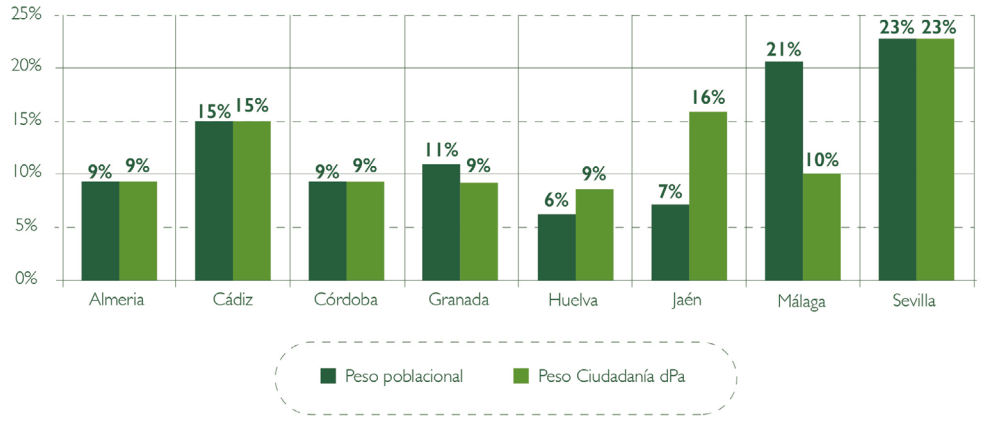
## 5.1.1. LA CIUDADANÍA

### 5.1.1.1. Acuden al Defensor 37.100 personas

Un total de 37.100 han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2025 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que consideran que supone una vulneración de sus derechos (quejas) o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos (consultas).

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de personas firmantes de las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta atendida. *Ver tabla de Firmantes por Municipios Objeto de las quejas iniciadas en el año.*

Gráfico 1.
**Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias**

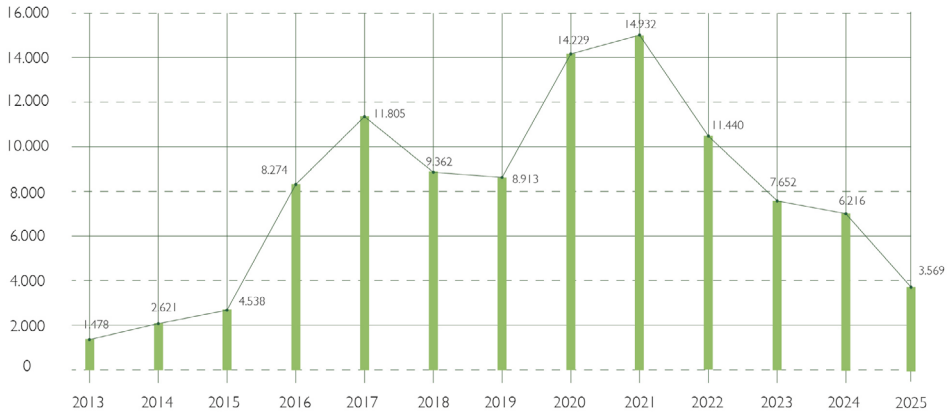



## 5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta de interés conocer el uso de nuestras webs y perfiles sociales por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, ha habido **569.000 visitas por parte de las personas usuarias, con 1.188.000 interacciones (eventos) que los usuarios han realizado en esas visitas** a las páginas de la *web del Defensor del Pueblo andaluz* y de la *Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía*.

Gráfico 2.
**Visitas a la web dPA, DIAA, Facebook, X, y Youtube en 2025**

Gráfico 3.
Interacciones Red Social X




No obstante, la vía telemática sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjo el **94%** de las comunicaciones

## 5.1.1.3. Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje mayor de mujeres que acuden a la Institución para presentar una queja o hacer una consulta: en el caso de las quejas, la proporciòn es del 54% de mujeres frente al 46% de hombres; en las consultas, 59% frente al 41%. *Ver tabla Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I.Partes por Sexo.*

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres

Gráfico 4.
Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres

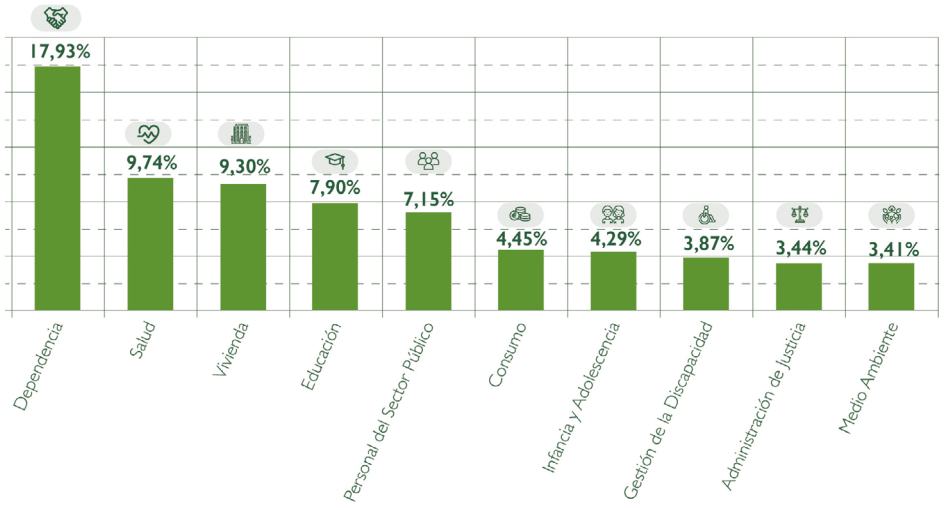


Gráfico 5.
**Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres**

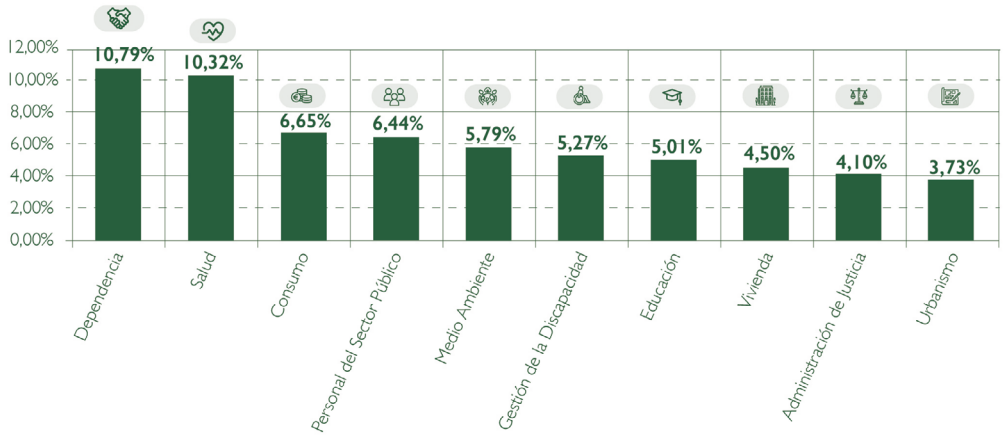



Gráfico 6.
**Los 10 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres**

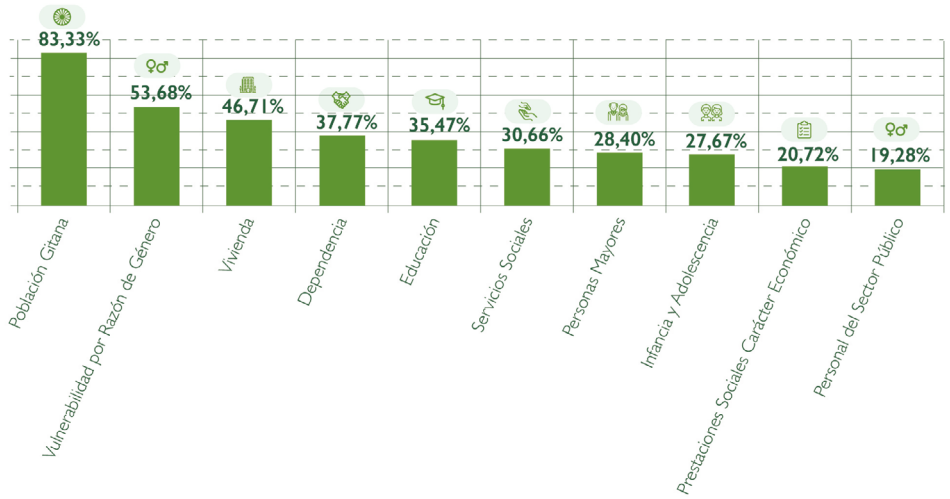
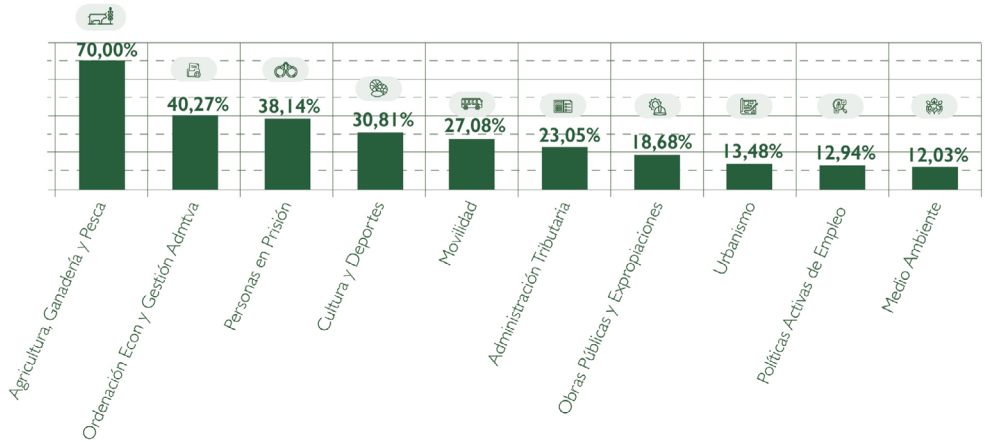



Gráfico 7.
**Las 10 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencia de las mujeres**



Este año ha habido plena coincidencia en las principales materias de las que se quejan hombres y mujeres: dependencia y salud, con un porcentaje medio del 10 y el 6 por ciento, respectivamente del global de quejas. Por contra, las materias en las que más se diferencian hombres y mujeres son vulnerabilidad (por razón de género) y población gitana en el caso de mujeres frente a agricultura y tributos en el caso de los hombres.

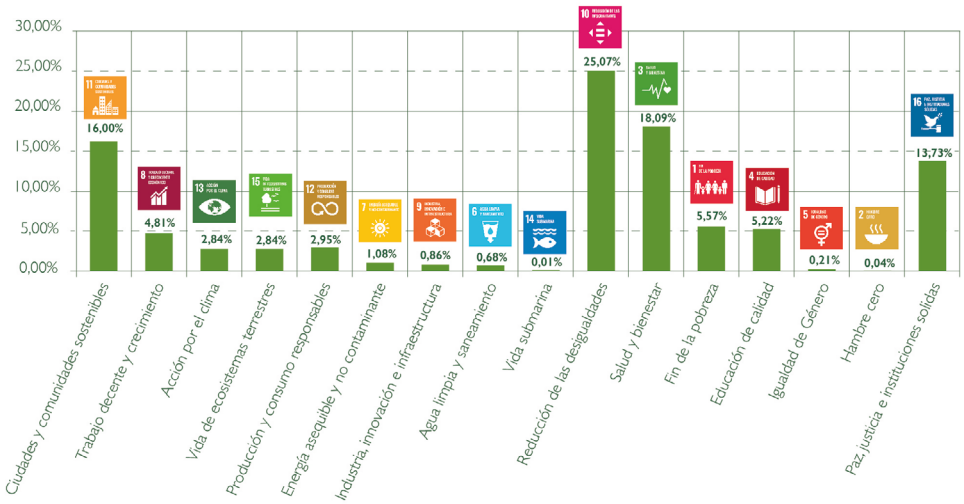
## 5.1.2. IMPACTO DE NUESTRA ACTIVIDAD PARA LA CONSECUCIÓN DE LOS ODS

Desde 2024, traemos al informe anual una identificación de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030* con las materias que trabaja el dPA para la defensa de los derechos de la ciudadanía. Es, eso sí, una traslación relativa de los datos globales que permite identificar mejor la aportación del trabajo de la Defensoría a la consecución de estos objetivos.

Este objetivo supone un paso más del compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la Agenda 2030 y su llamamiento universal para alcanzar la dignidad de las personas, con un uso y consumo sostenible de los recursos del planeta y de fortalecimiento de las alianzas entre los pueblos para la sostenibilidad del crecimiento personal y global.

Para ello, se ha realizado un mapeo de todas las materias correspondientes para dimensionar mejor la alineación con los respectivos ODS de impacto directo. Esta delimitación es la que vamos a utilizar para desglosar a continuación en datos nuestra actividad por materias relacionadas con su impacto directo para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus 17 ODS.

Gráfico 8.
Nuestras actuaciones reflejadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles




El desglose atendiendo a una dación de cuentas de la Defensoría en torno a las esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta que engloban los 17 ODS, con el resultado de 4 grandes ejes: Personas; Planeta, Prosperidad y, Cultura de Paz, Justicia y Mediación, sería el siguiente:

Gráfico 9.
**Nuestra actividad en ODS agrupados**

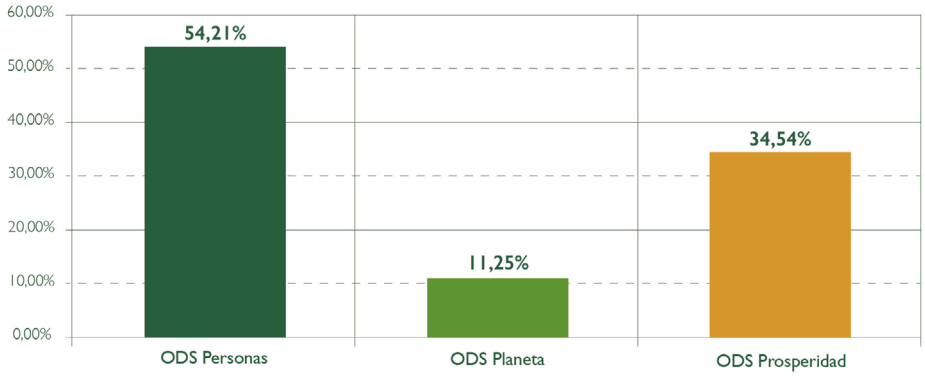



Gráfico 10.
**Alineación de los ODS con el grupo de materia "Personas"**

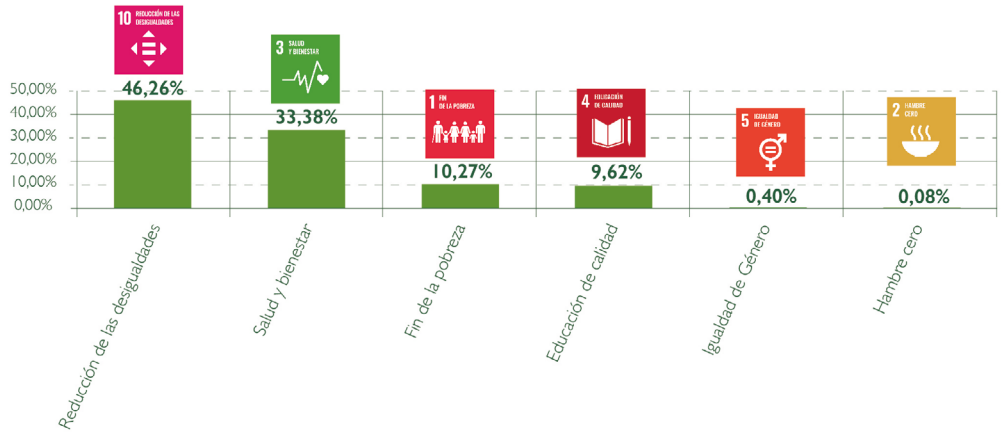



Gráfico 11.
**Alineación de los ODS con el grupo de materia "Planeta"**

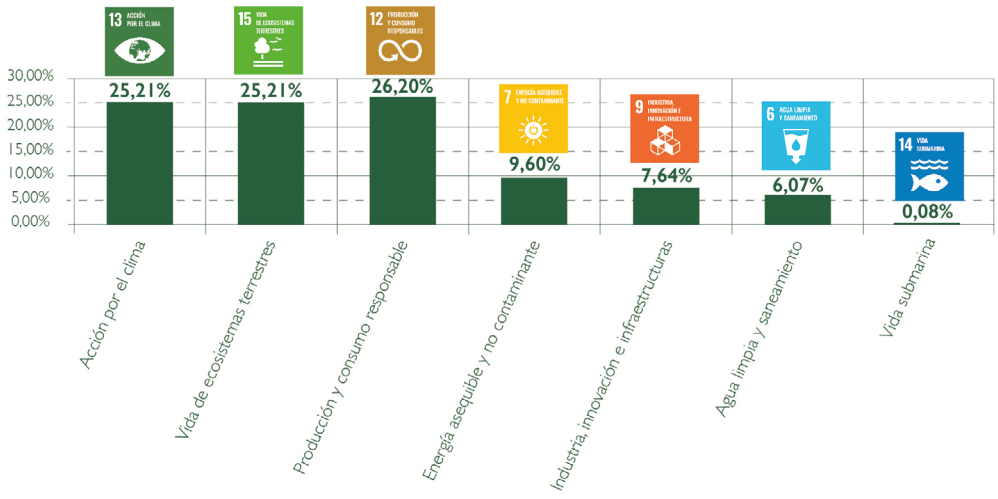
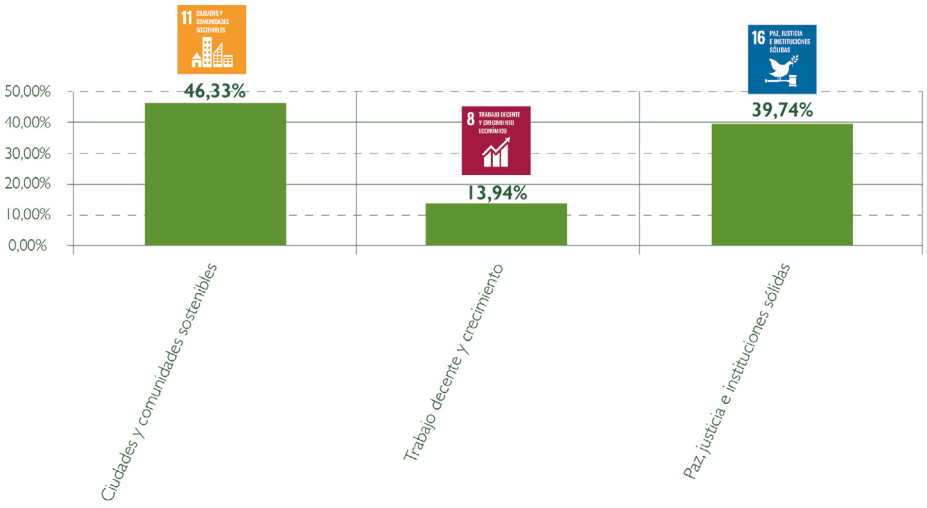


Gráfico 12.
Alineación de los ODS con el grupo de materia "Prosperidad"

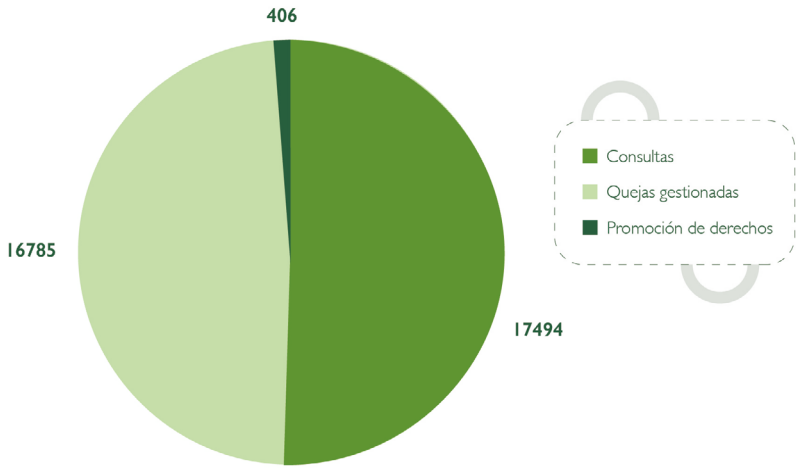



# 5.1.3. NUESTRAS ACTUACIONES

## 5.1.3.1. Un total de 34.685 actuaciones en defensa de los derechos de la ciudadanía

La actividad del dPA durante 2025 ha supuesto un total de 34.685 actuaciones; 16.785 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 17.494 consultas; y 406 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

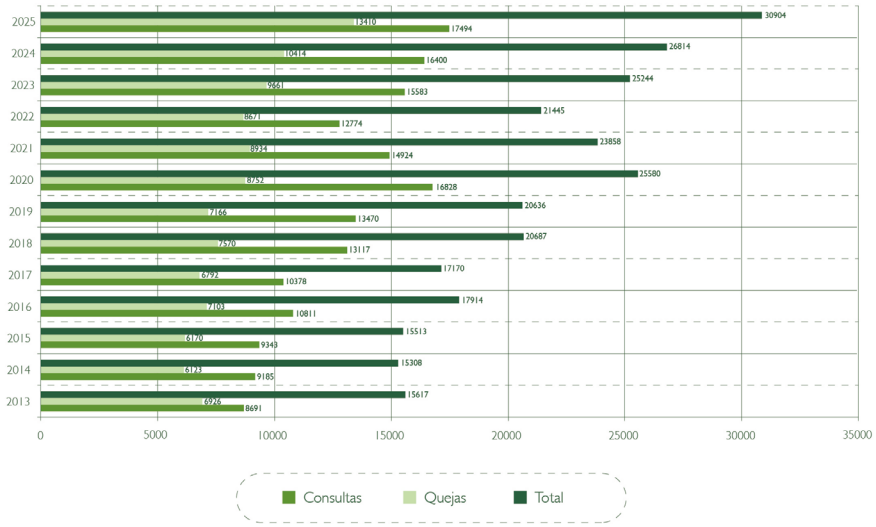
Gráfico 13.
Actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz




El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 13.357 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 53 quejas de oficio, lo que suponen 13.410 quejas iniciadas en 2025. A estas quejas nuevas se suman las 3.375 gestionadas en 2025 de años anteriores. En total, 16.785 quejas gestionadas en el presente ejercicio. *Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.*

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 17.494 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes socia-les. *Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.*

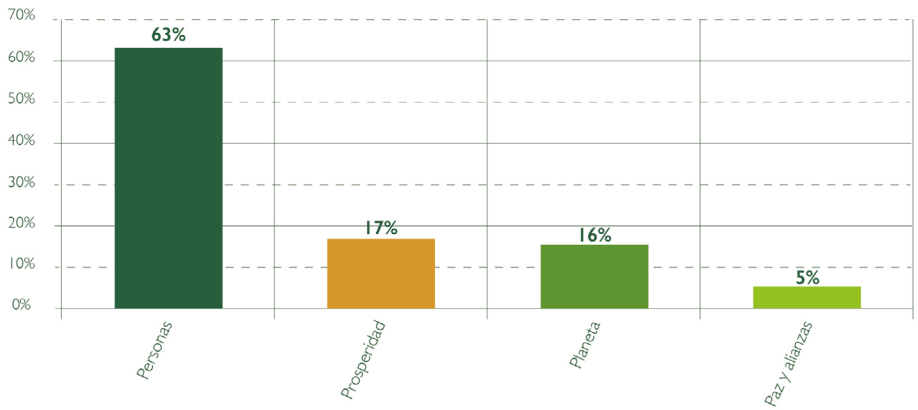
Gráfico 14.
**Evolución de quejas iniciadas, consultas y total de actuaciones**




## 5.1.3.2. Detalle de nuestra actividad ordenadas por los ejes Personas, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracteriza-da por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (63% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como "Personas".

Gráfico 15.
**Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias**



Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias , agrupados a su vez en uno de los ejes claves de los ODS. En lo que respecta al análisis provincial, describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

Gráfico 16
**Desglose del grupo de materias "Personas"**

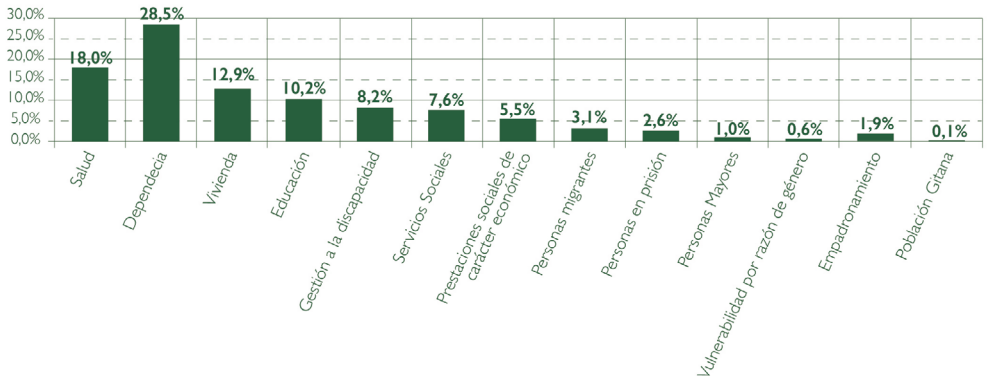



Gráfico 17.
**Actuaciones del grupo de materias "Personas" por provincias**

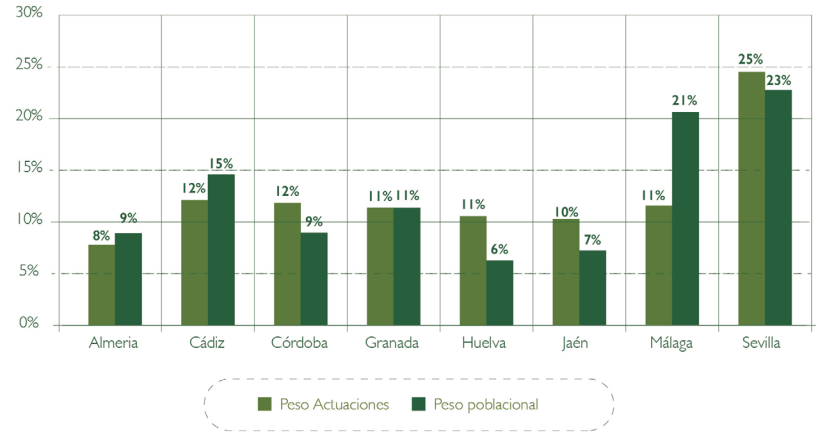



Gráfico 18
**Desglose de materias del grupo "Planeta"**

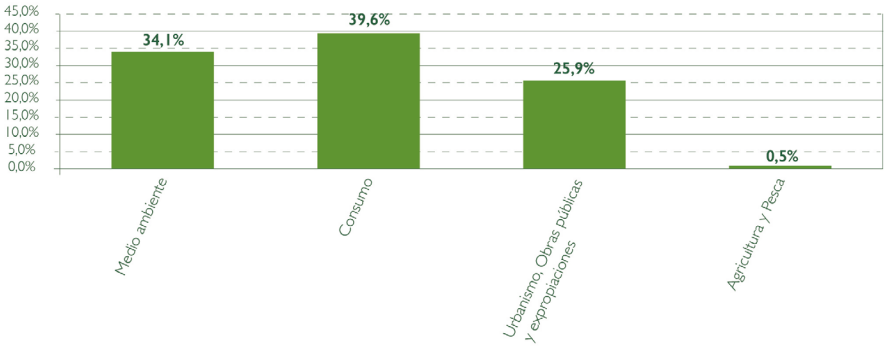


Gráfico 19.
**Actuaciones del grupo de materias "Planeta" por provincias**

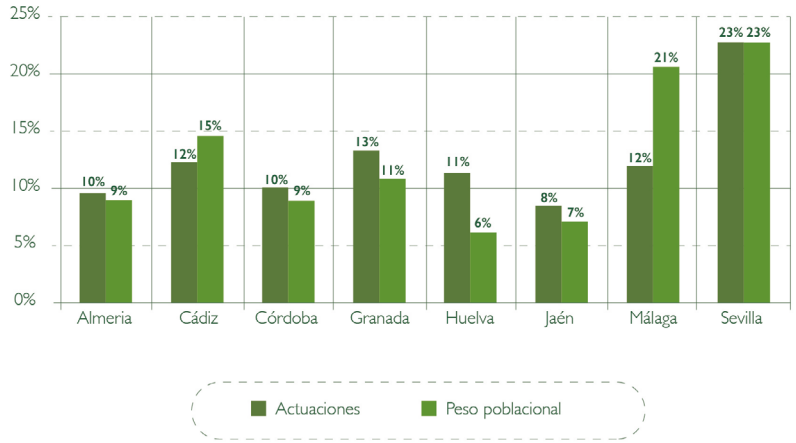



Gráfico 20
**Desglose del grupo de materias "Prosperidad"**

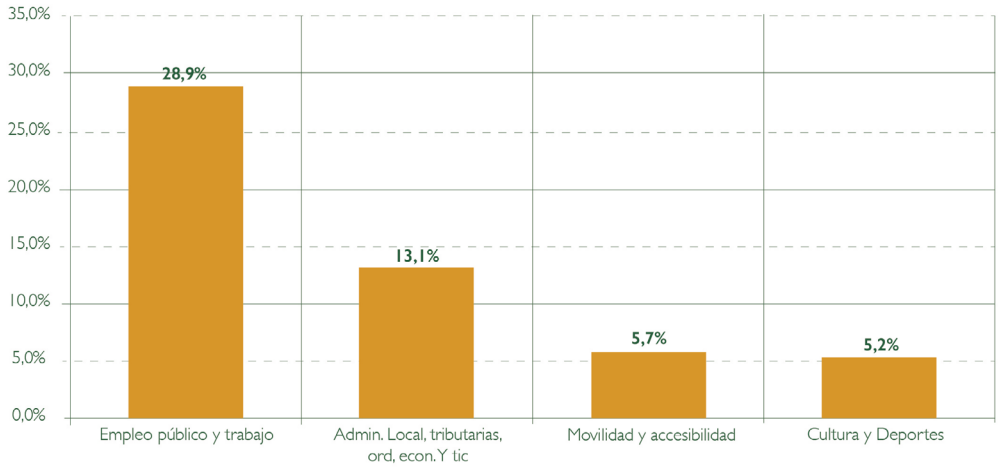



Gráfico 21.
**Actuaciones del grupo de materias "Prosperidad" por provincias**

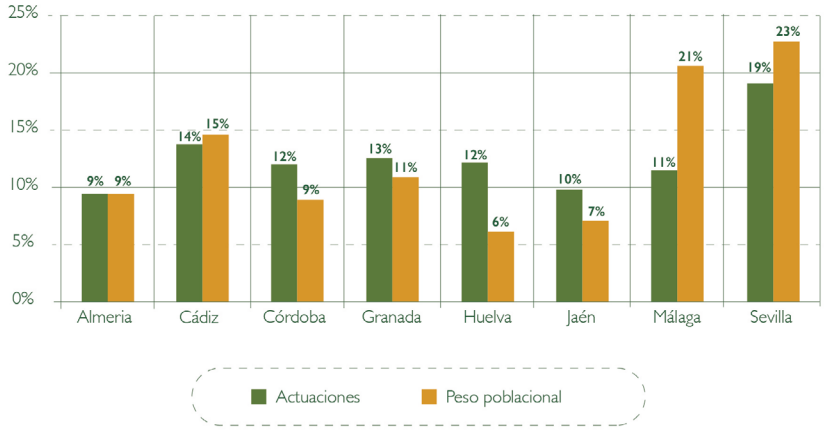
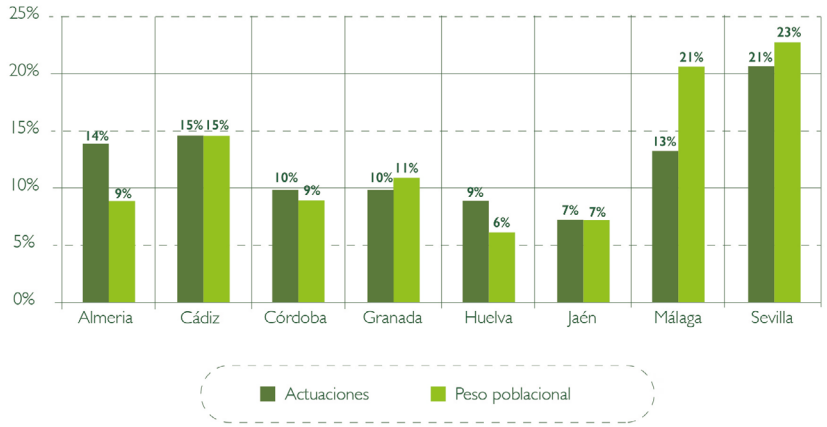


Gráfico 22
Actuaciones del grupo de materias "Paz y alianzas" por provincias




(*) Se recoge aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque de Cultura de paz (mediciones y consultas ciudadanas) son actuaciones trasversales.

## 5.1.3.3. Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2025 continúa la senda de años anteriores con un claro predominio de las mediaciones que tienen que ver con medio ambiente y urbanismo, del eje planeta. En el eje personas, destacan las mediaciones sobre educación y salud.

Gráfico 23.
Mediaciones por grupos de materias

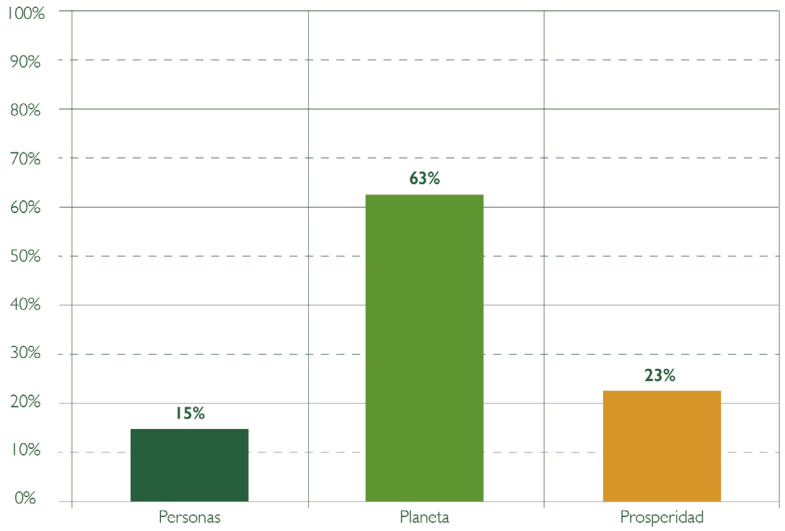


Gráfico 24
**Mediaciones. Desglose por el grupo de materias "Personas"**

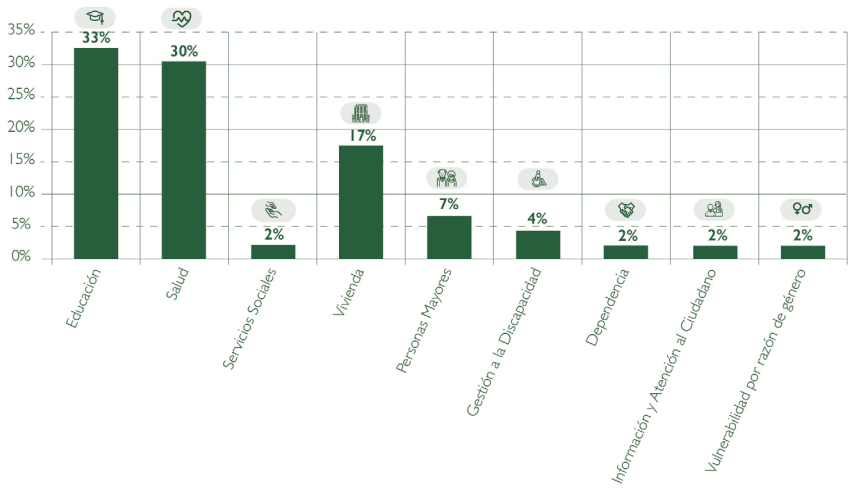



Gráfico 25.
**Mediaciones. Desglose del grupo de materias "planeta"**

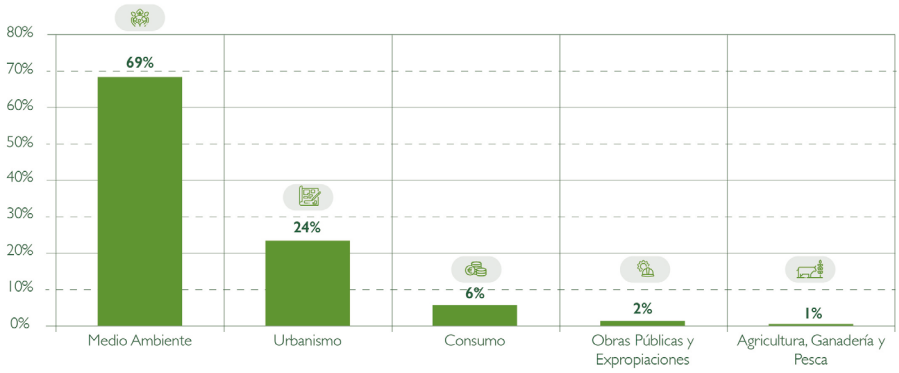



Gráfico 26
**Mediaciones. Desglose por el grupo de materias "Prosperidad"**

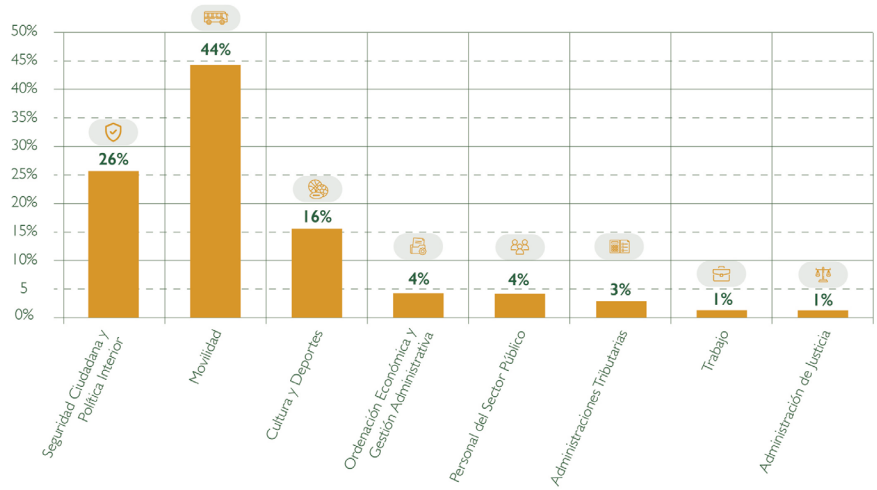


Gráfico 27.
**Histórico del peso de las mediaciones**

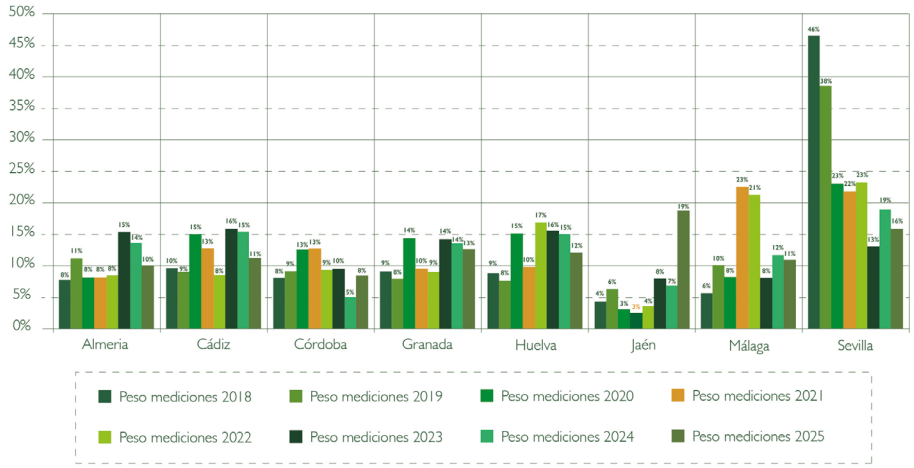



Gráfico 28
**Causas de cierra de las Mediaciones iniciadas**

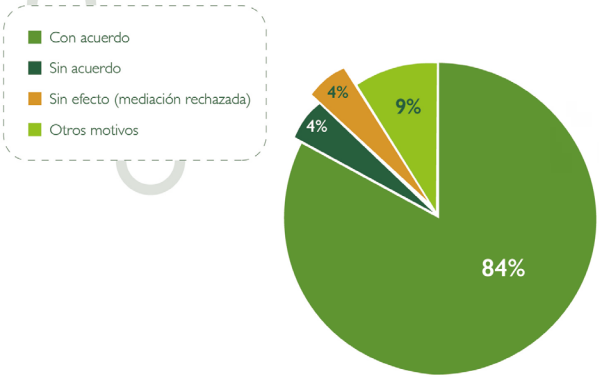



Gráfico 29.
**Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadania que acude al dPA, por provicias**

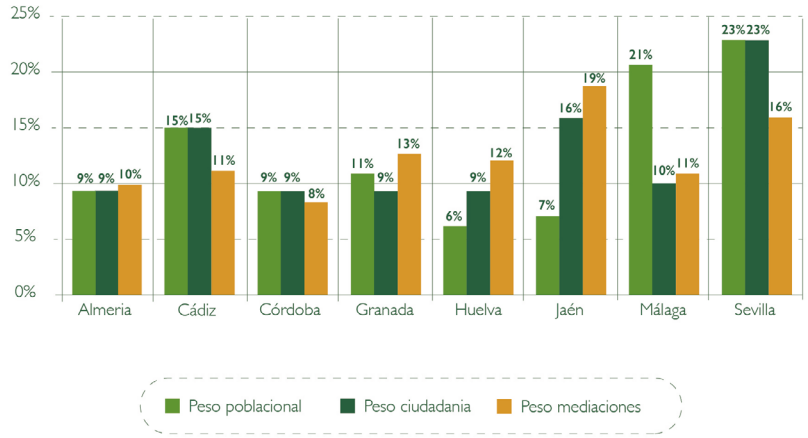
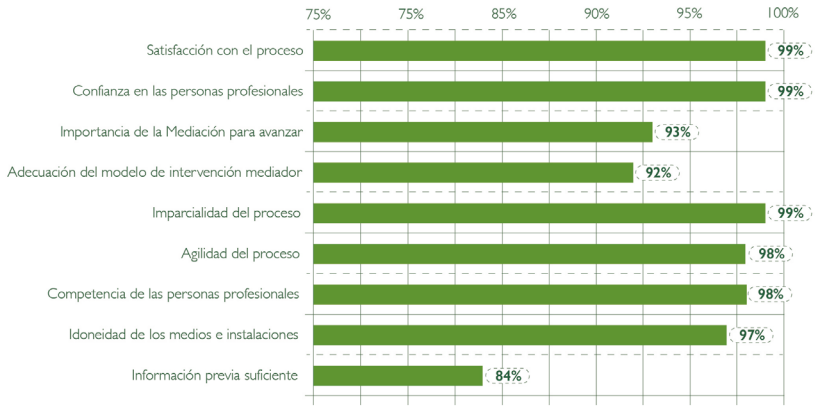


Gráfico30.
**Resultado de las encuestas**

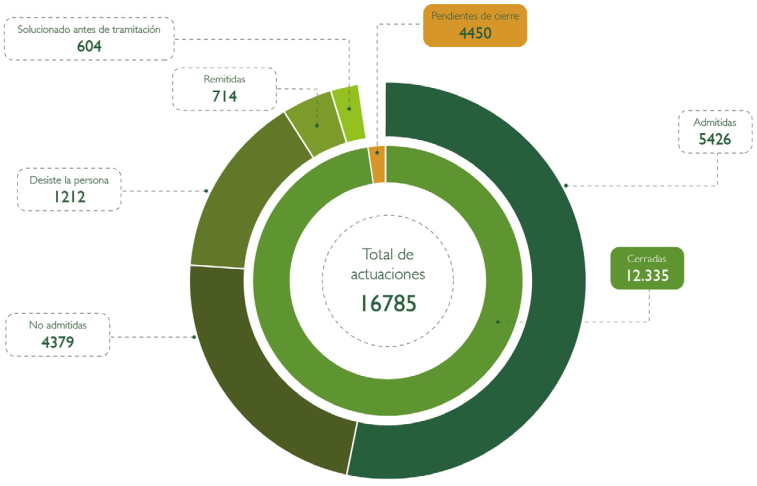



# 5.1.4. NUESTROS RESULTADOS

## 5.1.4.1. La Administración acepta nuestra resolución en el 97% de los casos cerrados donde se detectó irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2025, 12.335 expedientes se cerraron (73%) y otro 27% está pendiente. De los cerrados, 5.426 quejas se admitieron, otras 604 se solucionaron antes de la tramitación y 4.379 quejas no fueron admitidas por di-ferentes causas. Además, en más de 1.200 quejas la persona desistió de continuar el proceso y 714 las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nues-tra actuación. *Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas. Ver Tabla Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.*

Gráfico 31.
**Detalle de las quejas gestionadas en 2025**



De los 5.426 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 4.201 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. *Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.*

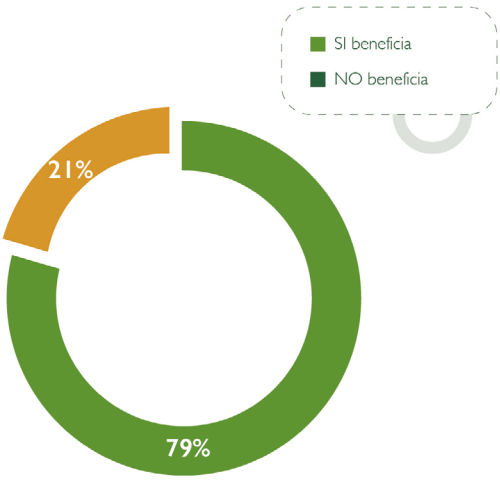
De ellos, en 4.082 de los casos, un 97 %, las administraciones han aceptado nues-tra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 3 % de los casos restantes no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (84 casos de in-clusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (35 casos).

## 5.1.4.2. Resultados positivos de nuestra actividad (79%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 17.494 consultas recibidas y las quejas cerradas (admitidas y las remitidas a otras Instituciones) han dado lugar a actua-ciones que han reportado alguna ayuda a las 37.100 personas que se han dirigido a esta Institución.

Gráfico 32
**Grado de aceptación**

Gráfico 33.
**Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía**




## 5.1.4.3. Un 86 % de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pue-blo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 86 %.

De las 6.081 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo

reitero en 846 casos, llegando al reitero telefónico en 164 ocasiones y a las citaciones para comparecencia en 52 casos por persistir la falta de colabora-ción (en total un 0,85 %). La demora de las administraciones públicas en el cum-plimiento de sus deberes de informar retrasa o impide poder actuar ante el proble-ma que nos hace llegar un ciudadano o ciuda-dana. Aunque la cifra de colabora-ción inadecuada supone un 14 %, no renunciamos a solici-tar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráfico 34 y 35.
**Histórico del grado de colaboración general**

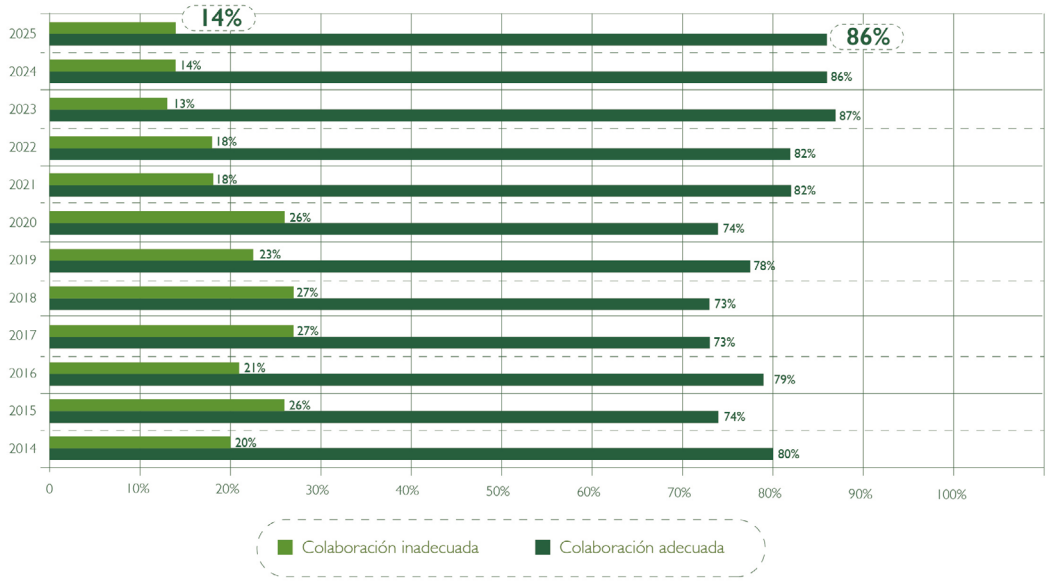



Gráfico 36
**Grado de colaboración de la administración de la Junta de Andalucía**

Gráfico 37
**Grado de colaboración de la Administración Local**

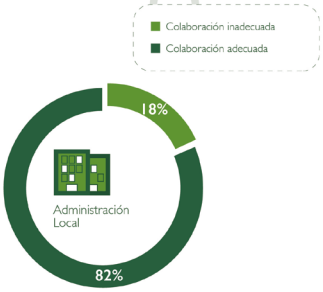
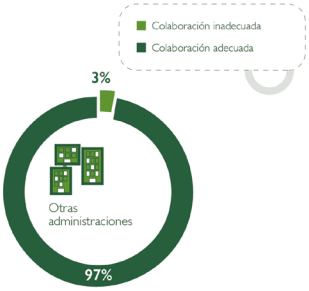



Gráfico 38.
**Grado de colaboración de las otras administraciones**



# 5.2. Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

El artículo 32 de la *Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz*, dispone que la Institución debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus investigaciones y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

A este mandato y al compromiso de promover instituciones sólidas, eficaces y transparentes, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y, más concretamente, con el Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas, responde la elaboración del informe en su conjunto y, en particular, el presente capítulo, centrado en la rendición de cuentas.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que no han podido admitirse y sobre las principales causas de inadmisión, así como sobre aquellas quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo del ejercicio porque su objeto excedía el ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz.

## 5.2.1. DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES

El Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **ha remitido un total de 714 quejas a otras instituciones** a lo largo del año 2025, manteniéndose con ello prácticamente inalterado el volumen de quejas remitidas en el ejercicio anterior en términos relativos, sobre el total de quejas gestionadas en el año (un 4,25% en 2025 y un 4,5% en 2024), si bien puede apreciarse un ligero incremento en términos absolutos (666 quejas remitidas en 2024).

Como es habitual, la mayoría de quejas se han remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, institución cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado. Ello conforme al régimen de colaboración y coordinación establecido en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas comunidades autónomas. A la Defensoría estatal se han dirigido 670 de las 714 quejas remitidas a otras instituciones; esto es, casi el 94% del total de remisiones.

El resto de quejas remitidas se han trasladado en su mayoría al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (27), al plantear cuestiones relacionadas con el ámbito específico de competencia de dicho organismo, y al Consejo Audiovisual de Andalucía (12), organismo con el que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene suscrito un protocolo general de actuación para colaborar en la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en el ámbito de los medios audiovisuales de Andalucía.

Las restantes quejas remitidas (5) se han dirigido al Consejo General del Poder Judicial (2), a la Fiscalía Provincial de Sevilla (1) o a otras instituciones de defensa de derechos como el Ararteko (1), defensoría del Pueblo Vasco, y el defensor del ciudadano de Granada (1).

El análisis por materias muestra que alrededor de la mitad del total de quejas remitidas (391, más del 54%) se refería a cuestiones relacionadas con prestaciones gestionadas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (155), como el Ingreso Mínimo Vital; con la situación de personas internas en centros penitenciarios de Andalucía (144); o planteaban cuestiones relativas a los derechos de las personas migrantes (92).

## 5.2.2. DE LAS QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

En 2025 **se ha inadmitido un total de 4.379 quejas** por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Ello supone algo más del 26% del total de quejas gestionadas en el año (16.785), porcentaje muy similar al del ejercicio anterior (25% de quejas inadmitidas sobre el total de gestionadas en el año).

Seguidamente se exponen las principales causas de inadmisión y se analiza su incidencia por materias. De este análisis se desprende que, como en ejercicios anteriores, **casi dos tercios del total de inadmisiones se concentran en dos causas concretas: la falta de actuación previa de la persona interesada ante la Administración Pública competente para conocer del objeto de la queja** (1.386 quejas inadmitidas) **y la inexistencia de indicios de irregularidad tras el examen preliminar de la misma** (1.350 quejas inadmitidas).

- **Falta de actuación previa ante la Administración**: se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo, por lo que aquella no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada.

El Defensor indica en estos casos a la persona interesada que se dirija a la Administración competente para que esta pueda examinar la cuestión en primer término y ofrecerle respuesta, sin perjuicio de que pueda volver a plantear su queja a la Institución posteriormente, si no recibe respuesta en el plazo legalmente establecido o detecta cualquier otra irregularidad en la actuación administrativa.

Como en años anteriores, la mayoría de quejas rechazadas en 2025 lo ha sido por esta causa, con un total de 1.386 expedientes rechazados por este motivo (el 31% del total de inadmisiones) y con especial incidencia en materia de Salud (249 quejas), Medio Ambiente (231 quejas), Personal del sector público (144 quejas) y Consumo (143 quejas).

- **Inexistencia de irregularidad**: en este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de la ciudadanía como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz, por lo que no es posible su intervención.

Se trata de la segunda causa más reiterada de inadmisión, con un total de 1.350 inadmisiones (cerca de otro 31% del total), la gran mayoría de ellas sobre cuestiones de personal del sector público (388 inadmisiones por no irregularidad), como en años anteriores.

El tercio restante de inadmisiones (1.643) se basa en causas diversas, que se relacionan a continuación por orden de incidencia, destacando entre ellas la falta de competencia y la litispendencia, que aglutinan más de la mitad de inadmisiones restantes (827).

- La inadmisión por **sub iudice o litispendencia** se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial. Se recoge en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de la Institución y responde a la necesidad de garantizar la independencia de juzgados y tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional, conforme al artículo 117.1 de la Constitución Española. En 2025 se han inadmitido 415 quejas por este motivo, la gran mayoría de ellas sobre cuestiones de Administración de Justicia (125 quejas), seguidas de quejas sobre materias de Infancia (83) y Medio Ambiente (75).

- La causa de inadmisión por **falta de competencia** obedece al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Las quejas que exceden de este ámbito no pueden ser admitidas a trámite, aunque el Defensor trata de orientar en todo caso a la persona interesada sobre sus posibilidades de actuación y valora siempre la posibilidad de remitir la queja a otra institución que pueda intervenir. Por falta de competencia se han inadmitido 412 quejas en 2025, principalmente en materia de Salud (65).
  Respecto a la mitad restante de inadmisiones, destacan únicamente la causa de inadmisión por tratarse de cuestiones jurídico-privadas o por falta de pretensión, mientras que el resto de causas presentan escasa incidencia, como se expone a continuación.

- **Jurídico-privadas**: se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no deriva de la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada, supuestos en los que la defensoría no puede intervenir en vía de supervisión salvo que se plantee la posible lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, al haberse ampliado la competencia de la Institución en ese ámbito conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

  En 2025 se han rechazado 289 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (134 quejas), como es habitual. Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias.

- **Sin pretensión**: esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado 236 quejas en 2025.

- **Duplicidad**: concurre esta causa de inadmisión cuando entre dos o más quejas puede apreciarse identidad en cuanto a su objeto y al sujeto que las promueve, bien se hayan presentado ambas ante el Defensor del Pueblo Andaluz o ante esta Institución y otra defensoría

con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo de España, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2025 se han rechazado 76 quejas por esta causa.

- **Quejas anónimas**: se trata de aquellas quejas en las que la persona promotora no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente. Conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. En 2025 se han rechazado solo 46 quejas por esta causa.

  En este sentido, conviene señalar que el Defensor y todas las personas a su servicio se rigen, entre otros, por los principios de confidencialidad y reserva en el desarrollo de sus funciones.

  Además, es relevante añadir que, aunque las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite, si proporcionan información suficiente para apreciar indicios de vulneración de derechos e identificar a las personas afectadas, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos objeto de queja.

- **Transcurso de más de un año**: esta causa deriva del artículo 16.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme al cual las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan. En 2025 han tenido que rechazarse 32 quejas por esta causa.

- **Falta de interés legítimo**: se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las titulares de los derechos presuntamente vulnerados por la actuación objeto de queja y que no acreditan disponer de la representación de la persona titular o interesada para solicitar la intervención del Defensor en su nombre. Su incidencia suele ser poco significativa (27 quejas en 2025).

  Antes de concluir este apartado, debemos insistir en que el Defensor del Pueblo Andaluz trata de orientar en todo caso a las personas que se dirigen a la Institución sobre las alternativas de que disponen para hacer valer sus pretensiones, también cuando no es posible su intervención por concurrir alguna de las causas de inadmisión analizadas.

# 5.2.3. DE LOS DESISTIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Las personas que promueven una queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz pueden reconsiderar en cualquier momento su decisión de solicitar la intervención de esta Institución. Aunque estos supuestos no son muy numerosos si los consideramos sobre el total de quejas gestionadas en el año, tampoco son infrecuentes, especialmente en la fase previa a la admisión a trámite de la queja.

Este desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en ese sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir.
En el marco de la tramitación de expedientes de queja, la Defensoría considera que debe apreciarse el desistimiento tácito cuando la persona que promovió la queja no aporta la información que se le ha requerido y que se considera imprescindible para valorar las posibilidades de actuación de la Institución en el asunto planteado.

La Institución trata siempre de recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean pero, pese al seguimiento que se hace de estos casos, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año sin respuesta, circunstancia que imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta la necesidad de cerrar el expediente, sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo si la persona interesada facilita la información necesaria más adelante.

En 2025 se han cerrado **1.212 expedientes por desistimiento**, la mayoría de ellos (1.063) por falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Esta causa de inadmisión se ha dado especialmente en quejas relacionadas con las materias de Dependencia (179), Salud (104) y Vivienda (108).

Por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja -y al margen de los casos en que se habría solucionado el asunto antes de la admisión a trámite de la queja (604)- se han cerrado únicamente 149 expedientes, lo que supone un 0,89% del total de quejas concluidas en 2025.

# 5.3. Calidad y Estrategia del dPA

En nuestra lucha por garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía en nuestra Comunidad andaluza para que cuenten con unas Administraciones Públicas que desarrollen políticas que le aseguren una prestación de servicios públicos hacia una sociedad del bienestar, el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, implanta un sistema de gestión de calidad (SGC) como instrumento para la consecución de sus fines.

Esta implantación del sistema de gestión de calidad se ha venido desarrollando en sucesivas fases a lo largo de la historia de esta Institución, en su filosofía de acción continua para mejorar, cuyo objetivo por parte de la dirección ha sido extenderla a toda la organización haciéndola participativa (trabajo en equipo) y delegando responsabilidades entre todas las personas empleadas, dado que la Defensoría entiende que la búsqueda de la calidad debe ser compartida por todo el personal.

En la actualidad, el sistema de gestión de calidad abarca los procesos transversales de la Institución y los servicios y prestaciones que ofrece la Institución. Así, el sistema de gestión de calidad mide los recursos humanos, una formación permanente en esta materia y su lenguaje, la atención a nuestros procesos como son las quejas y consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía.

Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado de su actividad, del cumplimiento de sus objetivos y de la adecuación de sus plazos de respuesta y compromisos a los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviaciones, sometiendo con ello a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

En este ejercicio 2025, concretamente en el último trimestre, se ha licitado un nuevo contrato de servicio de consultoría del sistema de calidad y certificación con una duración de dos años, cuya adjudicataria ha resultado la empresa Bureau Veritas Iberia, S.L.

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz sigue participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad, dado que se ha sometido a la auditoría externa por la entidad acreditadora, resultando haberla superado con éxito. Por ello hemos obtenido la *certificación* de nuestro sistema conforme a la Norma ISO 9001:2015, atendiendo a los requisitos de acreditación establecidos, con una vigencia anual a renovar tras auditorias de seguimiento.
Entre los compromisos de calidad se incluía la Evaluación Final del Plan estratégico de la Institución, que se gestó en el año 2021 con la vocación de planificar el trabajo de la Defensoría hasta 2024 y que se alineó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030.

Dicha evaluación se ha realizado en el primer trimestre de 2025, con un análisis cualitativo y

cuantitativo que ha permitido conocer el grado de ejecución de los ejes y programas en base a las medidas y acciones desarrolladas, como el detalle sobre el grado de ejecución de cada uno de ellos marcado en el Plan. Igualmente ha permitido una valoración de los resultados y de la gestión obtenida que a priori podemos señalar que revela un resultado satisfactorio en cuanto a la participación del personal de la Institución y su implicación en las actuaciones desarrolladas.

Todo ello ha contribuido en el establecimiento de objetivos para cada una de las áreas y departamentos para el citado ejercicio, marcado en un mandato en funciones del titular de nuestra Institución.

## 5.3.1. INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

| INDICADORES BÁSICOS | 2025 |
|---|---|
| Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo. | 4,80 |
| Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas. | 29,00 |
| Tiempo medio hasta la finalización de la queja. | 170,90 |
| Valoración de satisfacción de los usuarios. | 74,50 |
| **INDICADORES COMPLEMENTARIOS** | **2025** |
| Número de consultas presentadas en el año. | 17.494 |
| Número de quejas presentadas. | 13.410 |
| Número de quejas tramitadas. | 16.785 |
| Número de quejas admitidas (s/cerradas 12.335). | 5.426 |
| Número de quejas no admitidas a trámite (s/cerradas 12.335). | 604 |
| Número de quejas remitidas a otros Comisionados (s/cerradas 12.335). | 714 |
| Número de quejas en las que desiste el interesado (s/cerradas 12.335) | 1.212 |
| Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante (s/ cerradas por admisión). | 4.082 |
| Número de resoluciones efectuadas. | 603 |
| Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/443 concluidas). | 338 |
| Número de consultas personales atendidas. | 1.447 |
| Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet) | 1.080 |
| Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día. | 14.231 |
| Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo. | 420 |
| Número de consultas por internet atendidas. + Redes | 301 |
| Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto. | 14.217 |
| Número de quejas presentadas a través de internet. | 12.286 |
| Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía. | 1 |

| | |
|---|---|
| Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía. | 23/04/25 |
| Número de ejemplares de publicaciones editados. | 155 |
| Número de ejemplares de publicaciones distribuidos. | 146 |
| Número de actividades de formación realizados por el personal propio. | 17 |

# 5.4. Transparencia, Protección de Datos y cumplimiento normativo

En el año 2023, el objeto del presente apartado fue ampliado con el propósito de acoger en el mismo una breve referencia a las principales actuaciones administrativas llevadas a cabo por esta Defensoría a resulta de obligaciones impuestas por el ordenamiento jurídico y de la asunción de los principios de buen gobierno. Se señalaba entonces la firme vocación de proseguir con ese enfoque, que suma a las tradicionales referencias a la transparencia y la protección de datos, nuevos parámetros de rendición de cuentas a la ciudadanía.

En consonancia con tal compromiso, destacamos a continuación lo más relevante de lo actuado en este ámbito a lo largo del ejercicio 2025.

Por lo que hace a la transparencia y al acceso a la información pública, el portal específico dispuesto por esta Defensoría se ha consolidado como canal para la aportación de información de carácter público y la rendición de cuentas a la ciudadanía, mereciendo una especial referencia la información relativa a la actividad administrativa que lleva a cabo la Institución donde se insertan los datos concerniente a la actividad contractual, a la ejecución presupuestaria, al promedio medio de pago a proveedores, a los convenios suscritos, a la plantilla presupuestaria en materia de personal, etc.

En este ámbito, y también en el de la protección de datos, merece ser destacada un año más la participación de esta Defensoría en las reuniones de la Comisión Consultiva del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, unos encuentros sumamente propicios para hacer valer las funciones tuitivas de derechos y libertades de la ciudadanía en los ámbitos de referencia con ocasión del análisis que, en el seno de dicho órgano consultivo, se lleva a cabo de aquellos proyectos normativos que son sometidos a su consideración.

Finalmente, y no por ello menos importante, procede aludir a los intensos y extensos trabajos llevados a cabo en el seno de la propia Defensoría a resultas de la asunción del principio de mejora continua y el compromiso de excelencia con el que actúa el equipo humano que compone la Institución.

No han sido pocos los esfuerzos realizados a lo largo de este ejercicio orientados a mejorar nuestra seguridad física y lógica, la descripción y mejora de procedimientos, la definición de roles que resultan esenciales en el ámbito de la seguridad de la información con el único propósito de hacer de esta Defensoría, también en esto, ejemplo de buen hacer en la garantía de los derechos y las libertades de los ciudadanos y las ciudadanas.

# 5.5. Presupuesto y contratación pública

Mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el día 9 de de octubre de 2024, de conformidad con lo previsto en el artículo 28.1.2.º del Reglamento del Parlamento de Andalucía, en el artículo 32.2 de la Ley 2/2021, de 18 de junio, de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, en el apartado quinto del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de julio de 2017, por el que se dictan normas para la elaboración del Presupuesto del Parlamento de Andalucía y del Defensor del Pueblo Andaluz, y en el artículo 3.3 del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 11 de julio de 2018, sobre régimen presupuestario, contable y de control del gasto del Parlamento de Andalucía, se aprueba el proyecto de presupuesto de la sección 02.00 Parlamento de Andalucía: Parlamento de Andalucía, Defensor del Pueblo Andaluz y Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción para el ejercicio 2025 y sus bases de ejecución (BOPA núm. 542 de 17 de octubre de 2024).

| PROGRAMA 1.1.C- CONTROL EXTERNO DEL SECTOR PÚBLICODEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ | |
|---|---|
| CAPÍTULO I | 6.810.530 € |
| CAPÍTULO II | 1.024.640 € |
| CAPÍTULO III | 700 € |
| CAPÍTULO IV | 64.320 € |
| CAPÍTULO VI | 64.320 € |
| CAPÍTULO VI | 99.800 € |
| **TOTAL (CAP. I+II+III+IV+VI)** | **7.999.990 €** |

Como consecuencia de ello, el Presupuesto del Defensor del Pueblo Andaluz se integra en el Presupuesto del Parlamento de Andalucía como un programa presupuestario más.
La configuración presupuestaria para el año 2025 ha sido la siguiente:

CAPITULO I

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 10 | Altos cargos y asimilados | 327.640 € | | 327.640 € |
| Artículo 11 | Personal eventual. | 4.656.780 € | 23.520 € | 4.680.300 € |
| Artículo 12 | Personal funcionario y estatutario de sanidad. | 108.650 € | | 108.650 € |
| Artículo 13 | Personal laboral. | 64.580 € | | 64.580 € |
| Artículo 16 | Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador. | 1.467.550 € | 8.810 € | 1.476.360 € |
| Artículo 17 | Otros gastos de personal. | 185.330 € | 750 € | 186.080 € |
| | **TOTAL CAPITULO I** | **6.810.530 €** | **33.080 €** | **6.843.610 €** |

CAPITULO II

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 20 | Arrendamiento y cánones | 55.760 € | 15.342 € | 71.102 € |
| Artículo 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 181.520 € | 56.184 € | 237.704 € |
| Artículo 22 | Material, suministros y otros | 732.660 € | 77.268 € | 809.928 € |
| Artículo 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 54.700 € | | 54.700 € |
| | **TOTAL CAPITULO II** | **1.024.640 €** | **148.794 €** | **1.173.434 €** |

CAPITULO III

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 34 | De depósitos, fianzas y otros | 700 € | | 700 € |
| | **TOTAL CAPITULO III** | **700 €** | | **700 €** |

CAPITULO IV

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 48 | A familias e instituciones sin fines de lucro | 64.320 € | | 64.320 € |
| | **TOTAL CAPITULO III** | **64.320 €** | | **64.320 €** |

CAPITULO VI

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 60 | Inversiones | 99.800 € | 187.550 € | 287.350 € |
| | **TOTAL CAPITULO III** | **99.800 €** | **187.550 €** | **287.350 €** |

Todos los detalles de la ejecución presupuestaria de la Institución se encuentran disponibles en el portal de *transparencia de la web institucional*, en el que se desagrega el nivel de ejecución presupuestaria trimestralmente.

A cierre del ejercicio 2025, la ejecución presupuestaria resulta la siguiente:

CAPITULO I

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 10 | Altos cargos y asimilados | 327.640 € | 321.124€ | 6.516 € |
| Artículo 11 | Personal eventual. | 4.680.300 € | 4.506.979 € | 173.321 € |
| Artículo 12 | Personal funcionario y estatutario de sanidad. | 108.650 € | 127.019 € | -18.369 € |
| Artículo 13 | Personal laboral. | 64.580 € | 44.703 € | 19.877 € |
| Artículo 16 | Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador. | 1.476.360 € | 1.445.721 € | 30.639 € |
| Artículo 17 | Otros gastos de personal. | 186.080 € | | 186.080 € |
| | **TOTALES** | **6.843.610 €** | **6.445.546 €** | **398.064 €** |

CAPITULO II

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 20 | Arrendamiento y cánones | 71.102 € | 32.443 € | 38.659 € |
| Artículo 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 237.704 € | 203.060€ | 34.644 € |
| Artículo 22 | Material, suministros y otros | 809.928 € | 464.174 € | 345.754 € |
| Artículo 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 54.700 € | 48.074 € | 6.626 € |
| | **TOTALES** | **1.173.434 €** | **747.751 €** | **425.683 €** |

CAPITULO III

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 34 | De depósitos, fianzas y otros | 700 € | 47 € | 653 € |
| | **TOTALES** | **700 €** | **47 €** | **653 €** |

CAPITULO IV

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 48 | A familias e instituciones sin fines de lucro | 64.320 € | 64.313 € | 7 € |
| | **TOTALES** | **64.320 €** | **64.313 €** | **7 €** |

CAPITULO VI

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 60 | Inversiones | 287.350 € | 60.374 € | 226.976 € |
| Artículo 66 | Inversiones de reposición | | 11.653 € | -11.653 € |
| | **TOTALES** | **287.350 €** | **72.027 €** | **215.323 €** |

| TOTALES EJECUCIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|
| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITO FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
| CAPÍTULO I | Gastos personal | 6.843.610 | 6.445.546 | 398.064 |
| CAPÍTULO II | Gastos corrientes | 1.173.434 | 747.751 | 425.683 |
| CAPÍTULO III | Gastos financieros | 700 | 47 | 653 |
| CAPÍTULO IV | Transferencias corrientes | 64.320 | 64.313 | 7 |
| CAPÍTULO VI | Inversiones | 287.350 | 72.027 | 215.323 |
| **TOTALES** | | **8.369.414** | **7.329.684** | **1.039.730** |

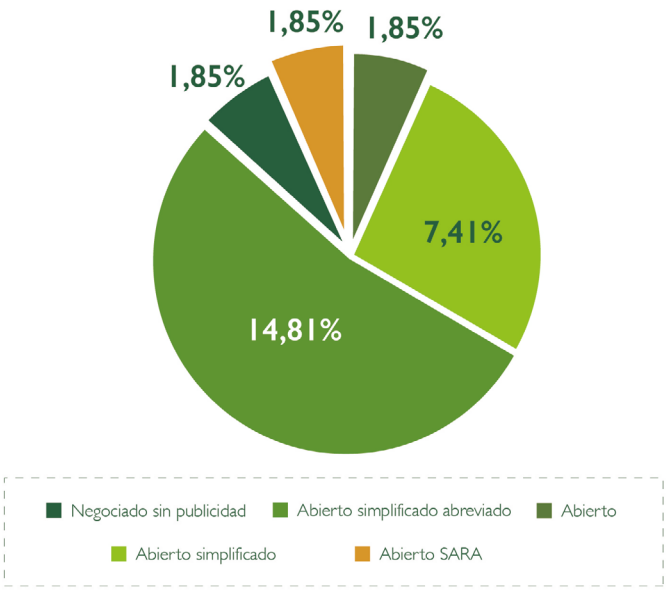
En cuanto a la **contratación pública**, se persigue cada año ser más riguroso en la planificación y definición de necesidades a satisfacer, a fin de realizar una eficiente utilización de los fondos públicos. Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2025 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos en cumplimiento del mandato establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP en adelante), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Para la tramitación de las licitaciones impulsadas por el Defensor del Pueblo Andaluz se utiliza la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), por tratarse de un servicio gratuito para las entidades del sector público. En este sentido, la defensoría viene realizado un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios, sin recurrir a plataformas privadas interpuestas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución.

Se mantiene la senda iniciada de tramitar los contratos persiguiendo un ahorro de costes sin perder de vista la calidad del servicio, y el esfuerzo de planificación nos está permitiendo realizar licitaciones abiertas para todos los gastos recurrentes, lo que redunda en un ahorro y en una gestión más eficiente y transparente.

A continuación, se muestra gráfico sobre los contratos formalizados durante el ejercicio 2025 por tipo de procedimiento, exceptuando los contratos menores:

Gráfico 39.
**Contratos formalizados durante el ejercicio 2025**




De los contratos menores adjudicados por la Institución se ofrece información periódica en el *portal de transparencia de la web institucional*, además de aquella que se publica en la PLACSP. Cabe destacar en este apartado que, aunque estos contratos no están sujetos a las exigencias de publicidad propias de la tramitación de los procedimientos ordinarios de contratación, la defensoría ha publicado en diversas ocasiones sus iniciativas de contratación menor en la PLACSP con la finalidad de promover la máxima concurrencia posible y obtener así la mejor relación calidad-precio en los bienes y servicios contratados.

# 5.6. Recursos humanos y Formación

Nuestra Institución y su titular han cumplido ya su primer año en funciones, tras la espera de su renovación y acuerdo en el Pleno del Parlamento andaluz. Un año, donde la Defensoría y su plantilla ha aunado sus esfuerzos para adaptarse a las nuevas tecnologías y los cambios que ellas producen en la ciudadanía que demanda cada vez una mayor respuesta rápida a sus problemas, a pesar de requerir en muchas ocasiones un estudio profundo de los asuntos en una sociedad donde cada vez es más predominante la inmediatez.

Ello conlleva que nuestros recursos humanos se tengan que adaptar al contexto actual y nuestra Institución centre como objetivos de su organización: **la productividad, el rendimiento e innovación tecnológica.**

Así la Inteligencia Artificial (IA en adelante) se establece como la nueva tecnología que empieza a adoptarse poco a poco en el sector público. La ciudadanía ya comienza a hacer uso de ella para la redacción y elaboración de sus escritos que dirige a las Administraciones Públicas y en sus quejas a la Defensoría, si bien todavía no es mayoritaria su utilización.

Nuestra Institución ante esa realidad ha previsto en su Plan de Formación 2025-2026 la realización de una acción formativa en tal materia, para que su personal la conozca, observando cómo la IA puede llegar a automatizar tareas administrativas que contribuyen a la mejora del rendimiento de la plantilla y a la eliminación de tareas tediosas. Todo ello, favorece la viabilidad de su implantación como herramienta de trabajo, *apostando por el cumplimiento de la meta 16.6 y 16. 7 del Objetivo "Paz, Justicia e Instituciones sólidas" de la Agenda 2030*, en garantizar instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

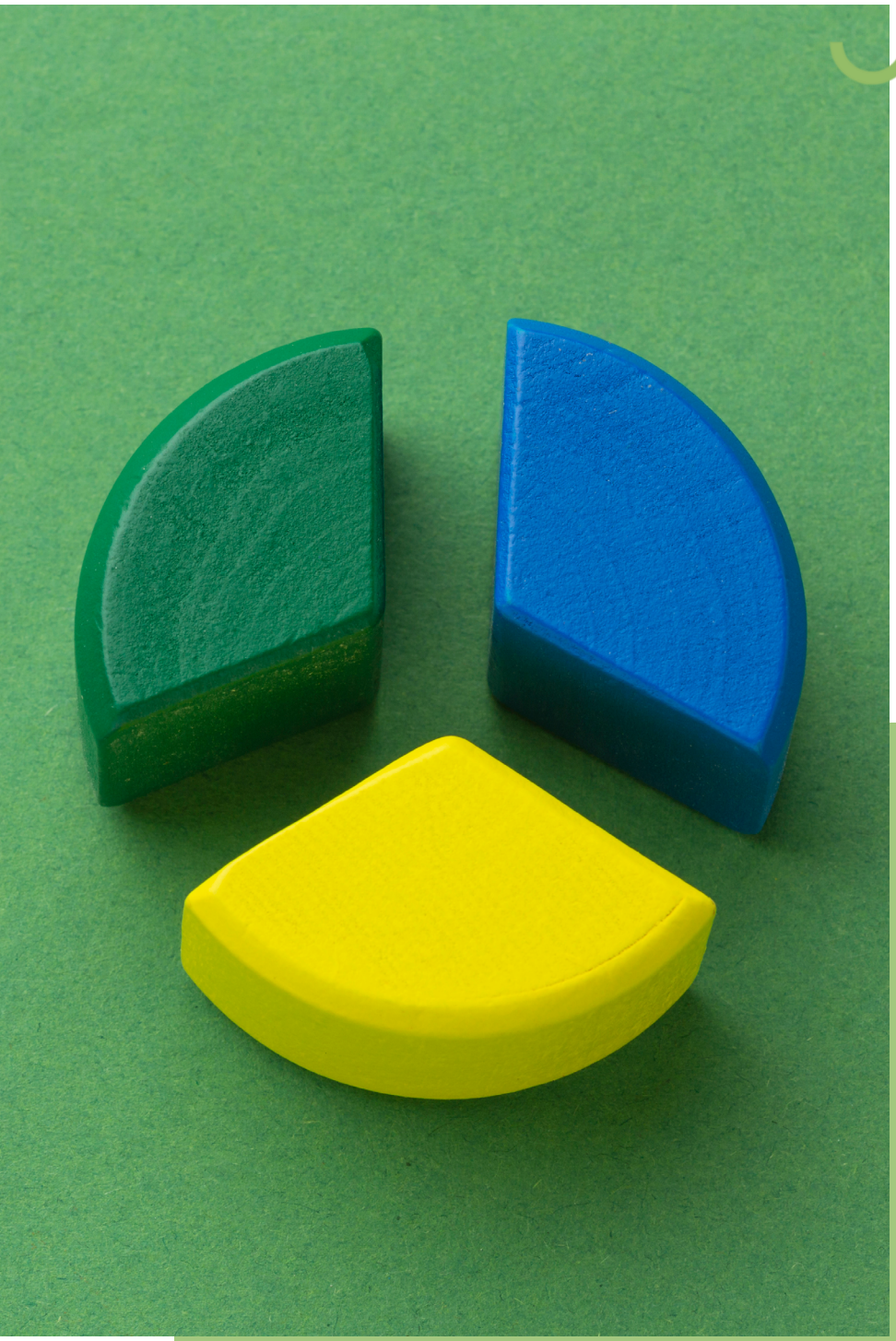
En el marco de los compromisos del *Plan de Igualdad* del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, se ha realizado el encuentro bianual sobre igualdad de género, considerándolo por criterio de oportunidad también como acción formativa para el personal al servicio de la Institución en este ejercicio 2025, jornada que ha sido clave para conmemorar el *25 de noviembre, día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer,* promoviendo un espacio de formación, sensibilización y participación de la plantilla donde compartir impresiones, reflexiones e ideas entorno a la igualdad y los retos que plantea.

Se han mantenido los programas de prácticas de estudiantes universitarios, instrumentados a través de *convenios* suscritos entre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y algunas Universidades, contribuyendo la Defensoría de este modo a completar la formación y desarrollar la cualificación profesional del estudiantado universitario, mediante la realización de las referidas practicas y nos alineamos con ello al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 " Educación de Calidad"y al Objetivo 8 "Trabajo decente y crecimiento Económico" facilitándole capacitación para reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados.

En este contexto, la Institución ha contado en 2025, con 11 estudiantes universitarios/as en prácticas y de diferentes titulaciones y especialidades: Grado en Derecho, Grado Trabajo Social, Doble Grado en Derecho y Ciencias Políticas y Administración y Doble Grado de Derecho y Gestión y Administración Pública, Doble Grado en Relaciones Internacionales y Ciencias Políticas y de la Administración, Máster en Gerontología, Máster en Género e Igualdad y Máster de Comunicación Institucional y Política; correspondiente a diferentes Universidades: Sevilla, Pablo de Olavide y Münster (Alemania).

Destacamos como cada año la *convocatoria de becas* destinadas a persona con discapacidad psíquica para su formación en tareas de apoyo a funciones de personal subalterno y tareas de apoyo administrativo en la oficina. Con ello, la Defensoría contribuye a formar a la persona beneficiaria de la misma para su inserción en el mundo laboral, y contribuimos al cumplimiento de la meta 10.3, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 "Reducción de las Desigualdades" para garantizar la igualdad de oportunidad y de la meta 4.4. del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 " Educación de Calidad" para el aumento de competencias para el acceso al empleo.

# ANEXO. LISTADO DE TABLAS



| Distribución de Actuaciones, Gestionadas en el año, por Materias. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Áreas de Actuación | Total Quejas iniciadas en el año | Total Quejas procedentes de años anteriores | Total Quejas Gestionadas | Total Consultas Gestionadas | Total Expedientes Gestionados |
| Administración de Justicia | 491 | 63 | 554 | 669 | 1.223 |
| Administraciones Tributarias | 284 | 59 | 343 | 289 | 632 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 8 | 3 | 11 | 13 | 24 |
| Asuntos Generales | - | - | - | 4 | 4 |
| Consumo | 794 | 116 | 910 | 948 | 1.858 |
| Cultura y Deportes | 135 | 18 | 153 | 101 | 254 |
| Dependencia | 1.989 | 847 | 2.836 | 2.494 | 5.330 |
| Educación | 1.129 | 178 | 1.307 | 935 | 2.242 |
| Empadronamiento | 149 | 37 | 186 | 157 | 343 |
| Gestión a la Discapacidad | 745 | 155 | 900 | 618 | 1.518 |
| Infancia y Adolescencia | 472 | 99 | 571 | 743 | 1.314 |
| Información y Atención al Ciudadano | 80 | 4 | 84 | 2.217 | 2.301 |
| Medio Ambiente | 756 | 231 | 987 | 662 | 1.649 |
| Movilidad | 359 | 74 | 433 | 232 | 665 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 113 | 17 | 130 | 79 | 209 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 357 | 53 | 410 | 335 | 745 |
| Personal del Sector Público | 1.465 | 289 | 1.754 | 613 | 2.367 |
| Personas en Prisión | 296 | 65 | 361 | 137 | 498 |
| Personas Mayores | 73 | 24 | 97 | 93 | 190 |
| Personas Migrantes | 153 | 56 | 209 | 405 | 614 |
| Población Gitana | 1 | 10 | 11 | 11 | 22 |
| Políticas Activas de Empleo | 45 | 19 | 64 | 44 | 108 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 258 | 97 | 355 | 699 | 1.054 |
| Salud | 1.344 | 432 | 1.776 | 1.724 | 3.500 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 143 | 8 | 151 | 122 | 273 |
| Seguridad Social | 94 | 5 | 99 | 258 | 357 |
| Servicios Sociales | 148 | 41 | 189 | 511 | 700 |
| Tic y Medios de Comunicación | 27 | 4 | 31 | 38 | 69 |
| Trabajo | 82 | 31 | 113 | 148 | 261 |
| Urbanismo | 372 | 106 | 478 | 523 | 1.001 |
| Vivienda | 613 | 226 | 839 | 1.584 | 2.423 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 30 | 8 | 38 | 87 | 125 |
| Pendiente de Determinar | 405 | - | 405 | 1 | 406 |
| **TOTAL** | **13.410** | **3.375** | **16.785** | **17.494** | **34.279** |

## Distribución de Quejas, Gestionadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión.

| Areas de Actuación | Total Quejas iniciadas en el año | Total Quejas procedentes de años anteriores | Total Quejas Gestionadas | En tramite | Concluidas | Admitidas | Solucionado antes de admisión | No admitidas | Desistimientos | Remitidas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Administración de Justicia | 491 | 63 | 554 | 77 | 477 | 103 | 31 | 263 | 57 | 23 |
| Administraciones Tributarias | 284 | 59 | 343 | 81 | 262 | 101 | 7 | 86 | 33 | 35 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 8 | 3 | 11 | 3 | 8 | 2 | - | 4 | 1 | 1 |
| Consumo | 794 | 116 | 910 | 153 | 757 | 196 | 44 | 406 | 88 | 23 |
| Cultura y Deportes | 135 | 18 | 153 | 33 | 120 | 90 | 3 | 22 | 5 | - |
| Dependencia | 1.989 | 847 | 2.836 | 739 | 2.097 | 1.601 | 126 | 183 | 186 | 1 |
| Educación | 1.129 | 178 | 1.307 | 299 | 1.008 | 572 | 31 | 314 | 57 | 34 |
| Empadronamiento | 149 | 37 | 186 | 84 | 102 | 43 | 13 | 28 | 18 | - |
| Gestión a la Discapacidad | 745 | 155 | 900 | 473 | 427 | 261 | 45 | 74 | 46 | 1 |
| Infancia y Adolescencia | 472 | 99 | 571 | 88 | 483 | 185 | 13 | 215 | 45 | 25 |
| Información y Atención al Ciudadano | 80 | 4 | 84 | 1 | 83 | 1 | - | 74 | 1 | 7 |
| Medio Ambiente | 756 | 231 | 987 | 182 | 805 | 261 | 15 | 455 | 65 | 9 |
| Movilidad | 359 | 74 | 433 | 91 | 342 | 117 | 5 | 152 | 34 | 34 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 113 | 17 | 130 | 31 | 99 | 41 | 2 | 53 | 2 | 1 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 357 | 53 | 410 | 62 | 348 | 83 | 9 | 206 | 21 | 29 |
| Personal del Sector Público | 1.465 | 289 | 1.754 | 415 | 1.339 | 626 | 20 | 606 | 65 | 22 |
| Personas en Prisión | 296 | 65 | 361 | 46 | 315 | 36 | 9 | 82 | 44 | 144 |
| Personas Mayores | 73 | 24 | 97 | 31 | 66 | 10 | 7 | 36 | 10 | 3 |
| Personas Migrantes | 153 | 56 | 209 | 36 | 173 | 39 | 12 | 19 | 11 | 92 |
| Población Gitana | 1 | 10 | 11 | 9 | 2 | 1 | - | - | 1 | - |
| Políticas Activas de Empleo | 45 | 19 | 64 | 18 | 46 | 20 | 3 | 10 | 10 | 3 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 258 | 97 | 355 | 93 | 262 | 95 | 14 | 34 | 32 | 87 |
| Salud | 1.344 | 432 | 1.776 | 509 | 1.267 | 408 | 127 | 539 | 167 | 26 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 143 | 8 | 151 | 17 | 134 | 19 | 1 | 77 | 21 | 16 |
| Seguridad Social | 94 | 5 | 99 | 7 | 92 | - | 2 | 22 | - | 68 |
| Servicios Sociales | 148 | 41 | 189 | 63 | 126 | 56 | 11 | 26 | 33 | - |
| Tic y Medios de Comunicación | 27 | 4 | 31 | 2 | 29 | 4 | - | 23 | - | 2 |
| Trabajo | 82 | 31 | 113 | 19 | 94 | 29 | 1 | 38 | 7 | 19 |
| Urbanismo | 372 | 106 | 478 | 115 | 363 | 190 | 28 | 112 | 28 | 5 |
| Vivienda | 613 | 226 | 839 | 256 | 583 | 233 | 25 | 205 | 117 | 3 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 30 | 8 | 38 | 12 | 26 | 3 | - | 15 | 7 | 1 |
| Pendiente de Determinar | 405 | - | 405 | 405 | - | - | - | - | - | - |
| **Totales** | **13.410** | **3.375** | **16.785** | **4.450** | **12.335** | **5.426** | **604** | **4.379** | **1.212** | **714** |

Distribución de Quejas, Iniciadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión.

| | | | | Estado | | Desglose Concluidas | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Areas de Actuación | Inst.de parte | Oficio | Totales | En tramite | Concluidas | Admitidas | Solucionado antes de admisión | No admitidas | Desistimientos | Remitidas |
| Administración de Justicia | 489 | 2 | 491 | 65 | 426 | 73 | 31 | 251 | 48 | 23 |
| Administraciones Tributarias | 284 | - | 284 | 81 | 203 | 61 | 5 | 81 | 22 | 34 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 8 | - | 8 | 2 | 6 | 1 | - | 4 | - | 1 |
| Consumo | 792 | 2 | 794 | 149 | 645 | 134 | 39 | 381 | 69 | 22 |
| Cultura y Deportes | 132 | 3 | 135 | 33 | 102 | 75 | 3 | 21 | 3 | - |
| Dependencia | 1.987 | 2 | 1.989 | 681 | 1.308 | 924 | 108 | 165 | 110 | 1 |
| Educación | 1.118 | 11 | 1.129 | 299 | 830 | 425 | 28 | 305 | 40 | 32 |
| Empadronamiento | 149 | - | 149 | 74 | 75 | 30 | 11 | 24 | 10 | - |
| Gestión a la Discapacidad | 745 | - | 745 | 434 | 311 | 170 | 40 | 70 | 30 | 1 |
| Infancia y Adolescencia | 451 | 21 | 472 | 85 | 387 | 115 | 11 | 206 | 30 | 25 |
| Información y Atención al Ciudadano | 80 | - | 80 | 1 | 79 | 1 | - | 70 | 1 | 7 |
| Medio Ambiente | 753 | 3 | 756 | 160 | 596 | 145 | 12 | 379 | 51 | 9 |
| Movilidad | 359 | - | 359 | 87 | 272 | 57 | 4 | 150 | 29 | 32 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 113 | - | 113 | 30 | 83 | 25 | 2 | 53 | 2 | 1 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 357 | - | 357 | 58 | 299 | 49 | 8 | 197 | 17 | 28 |
| Personal del Sector Público | 1.463 | 2 | 1.465 | 394 | 1.071 | 386 | 19 | 592 | 54 | 20 |
| Personas en Prisión | 296 | - | 296 | 41 | 255 | 16 | 6 | 74 | 25 | 134 |
| Personas Mayores | 73 | - | 73 | 22 | 51 | - | 7 | 34 | 7 | 3 |
| Personas Migrantes | 152 | 1 | 153 | 28 | 125 | 6 | 8 | 18 | 6 | 87 |
| Población Gitana | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Políticas Activas de Empleo | 45 | - | 45 | 14 | 31 | 8 | - | 10 | 10 | 3 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 257 | 1 | 258 | 71 | 187 | 55 | 13 | 24 | 10 | 85 |
| Salud | 1.341 | 3 | 1.344 | 362 | 982 | 232 | 107 | 505 | 114 | 24 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 143 | - | 143 | 17 | 126 | 16 | 1 | 76 | 17 | 16 |
| Seguridad Social | 94 | - | 94 | 7 | 87 | - | 2 | 20 | - | 65 |
| Servicios Sociales | 148 | - | 148 | 51 | 97 | 36 | 10 | 23 | 28 | - |
| Tic y Medios de Comunicación | 27 | - | 27 | 1 | 26 | 2 | - | 22 | - | 2 |
| Trabajo | 82 | - | 82 | 14 | 68 | 7 | 1 | 37 | 7 | 16 |
| Urbanismo | 372 | - | 372 | 111 | 261 | 98 | 28 | 105 | 26 | 4 |
| Vivienda | 612 | 1 | 613 | 211 | 402 | 101 | 21 | 184 | 93 | 3 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 29 | 1 | 30 | 12 | 18 | 1 | - | 11 | 5 | 1 |
| Pendiente de Determinar | 405 | - | 405 | 405 | - | - | - | - | - | - |
| **Totales** | **13.357** | **53** | **13.410** | **4.001** | **9.409** | **3.249** | **525** | **4.092** | **864** | **679** |

## Distribución de Quejas, Iniciadas en años anteriores, por Materias y Causas de Conclusión.

| | | Estado | | Desglose Concluidas | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Areas de Actuación | Totales | En tramite | Concluidas | Admitidas | Solucionado antes de admisión | No admitidas | Desistimientos | Remitidas |
| Administración de Justicia | 63 | 12 | 51 | 30 | - | 12 | 9 | - |
| Administraciones Tributarias | 59 | - | 59 | 40 | 2 | 5 | 11 | 1 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 3 | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 | - |
| Consumo | 116 | 4 | 112 | 62 | 5 | 25 | 19 | 1 |
| Cultura y Deportes | 18 | - | 18 | 15 | - | 1 | 2 | - |
| Dependencia | 847 | 58 | 789 | 677 | 18 | 18 | 76 | - |
| Educación | 178 | - | 178 | 147 | 3 | 9 | 17 | 2 |
| Empadronamiento | 37 | 10 | 27 | 13 | 2 | 4 | 8 | - |
| Gestión a la Discapacidad | 155 | 39 | 116 | 91 | 5 | 4 | 16 | - |
| Infancia y Adolescencia | 99 | 3 | 96 | 70 | 2 | 9 | 15 | - |
| Información y Atención al Ciudadano | 4 | - | 4 | - | - | 4 | - | - |
| Medio Ambiente | 231 | 22 | 209 | 116 | 3 | 76 | 14 | - |
| Movilidad | 74 | 4 | 70 | 60 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 17 | 1 | 16 | 16 | - | - | - | - |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 53 | 4 | 49 | 34 | 1 | 9 | 4 | 1 |
| Personal del Sector Público | 289 | 21 | 268 | 240 | 1 | 14 | 11 | 2 |
| Personas en Prisión | 65 | 5 | 60 | 20 | 3 | 8 | 19 | 10 |
| Personas Mayores | 24 | 9 | 15 | 10 | - | 2 | 3 | - |
| Personas Migrantes | 56 | 8 | 48 | 33 | 4 | 1 | 5 | 5 |
| Población Gitana | 10 | 8 | 2 | 1 | - | - | 1 | - |
| Políticas Activas de Empleo | 19 | 4 | 15 | 12 | 3 | - | - | - |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 97 | 22 | 75 | 40 | 1 | 10 | 22 | 2 |
| Salud | 432 | 147 | 285 | 176 | 20 | 34 | 53 | 2 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 8 | - | 8 | 3 | - | 1 | 4 | - |
| Seguridad Social | 5 | - | 5 | - | - | 2 | - | 3 |
| Servicios Sociales | 41 | 12 | 29 | 20 | 1 | 3 | 5 | - |
| Tic y Medios de Comunicación | 4 | 1 | 3 | 2 | - | 1 | - | - |
| Trabajo | 31 | 5 | 26 | 22 | - | 1 | - | 3 |
| Urbanismo | 106 | 4 | 102 | 92 | - | 7 | 2 | 1 |
| Vivienda | 226 | 45 | 181 | 132 | 4 | 21 | 24 | - |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 8 | - | 8 | 2 | - | 4 | 2 | - |
| **Total** | **3.375** | **449** | **2.926** | **2.177** | **79** | **287** | **348** | **35** |

| Resumen Gestión de Quejas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2025 | Año en curso | Años Anteriores | TOTAL | Porcentaje |
| **Resumen Gestión** | **13.410** | **3.375** | **16.785** | **100,00%** |
| Pendientes de Cierre | 4.001 | 449 | 4.450 | 26,51% |
| Cerradas | 9.409 | 2.926 | 12.335 | 73,49% |

| Desglose de Cerradas | Año en curso | Años Anteriores | TOTAL | Porcentaje por Desglose | Porcentaje respecto total cerradas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Admitidas a trámite** | **3.249** | **2.177** | **5.426** | **43,99%** | **43,99%** |
| Existe irregularidad | 2.511 | 1.690 | 4.201 | 77,42% | 34,06% |
| No existe irregularidad | 609 | 338 | 947 | 17,45% | 7,68% |
| Otras causas | 129 | 149 | 278 | 5,12% | 2,25% |
| **Solucionado antes de tramitación** | **525** | **79** | **604** | **4,90%** | **4,90%** |
| **No Admitidas** | **4.092** | **287** | **4.379** | **35,50%** | **35,50%** |
| Por causas subjetivas | 143 | 8 | 151 | 3,45% | 1,22% |
| Causas objetivas, con asesoramiento al interesado | 3.949 | 279 | 4.228 | 96,55% | 34,28% |
| **Desiste la persona interesada** | **864** | **348** | **1.212** | **9,83%** | **9,83%** |
| **Remitidas a otras Instancias** | **679** | **35** | **714** | **5,79%** | **5,79%** |

| Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Causa de Cierre | | Año en curso | Años anteriores | Total | % |
| **- Administración acepta -** | | **2.486** | **1.596** | **4.082** | **33,09%** |
| CAAP | Admón. acepta pretensión | 866 | 577 | 1.443 | 11,70% |
| CAAR | Admón. acepta resolución | 60 | 194 | 254 | 2,06% |
| CAAS | Admón. acepta silencio | 276 | 119 | 395 | 3,20% |
| CAmAP | Cierre mediación con acuerdo parcial | 4 | 2 | 6 | 0,05% |
| CAmAT | Cierre mediación con acuerdo total | 34 | 23 | 57 | 0,46% |
| CAmNB | Cierre mediación por negociación bilateral | 3 | 2 | 5 | 0,04% |
| CARM | Aceptada Resolución de Intermediación | - | 1 | 1 | 0,01% |
| CARS | Acepta recordat.sobre silencio | 26 | 54 | 80 | 0,65% |
| CAVS | En vías de solución | 1.217 | 624 | 1.841 | 14,93% |
| **- Inclusión en Informe Anual -** | | **9** | **75** | **84** | **0,68%** |
| CI15 | Artículo 15 | 2 | 1 | 3 | 0,02% |
| CI18 | Artículo 18 | - | 2 | 2 | 0,02% |
| CI29 | Artículo 29 | 7 | 72 | 79 | 0,64% |
| **- Finalizadas tras tramitación -** | | **754** | **506** | **1.260** | **10,21%** |
| CRDS | Desiste | 14 | 14 | 28 | 0,23% |
| CRDT | Discrepancia Técnica | 16 | 19 | 35 | 0,28% |
| CRDU | Duplicidad | 4 | 2 | 6 | 0,05% |
| CRFMf | Por fuerza mayor (Fallecimiento) | 46 | 53 | 99 | 0,80% |
| CRJP | Jurídico-Privada | 4 | 2 | 6 | 0,05% |
| CRmSA | Cierre mediación intentado sin acuerdo | 2 | 4 | 6 | 0,05% |
| CRmSE | Cierre mediación intentado sin efecto | 5 | 3 | 8 | 0,06% |
| CRNI | No existe irregularidad | 609 | 338 | 947 | 7,68% |
| CRPM | Rechazada petición de Intermediación | 3 | 3 | 6 | 0,05% |
| CRPT | Perjuicios a terceros | 2 | - | 2 | 0,02% |
| CRSC | Sin competencia | 3 | 3 | 6 | 0,05% |
| CRSI | Sub-ludice | 36 | 34 | 70 | 0,57% |
| CRSOm | Cierre mediación por otros motivos | 9 | 27 | 36 | 0,29% |
| CRSR | Sin recurrir a la Admón. | 1 | 4 | 5 | 0,04% |
| **- Solucionado antes de tramitación -** | | **525** | **79** | **604** | **4,90%** |
| CNAS | Asunto solucionado antes de admisión | 525 | 79 | 604 | 4,90% |
| **- En Colaboración con otras Instancias -** | | **679** | **35** | **714** | **5,79%** |
| CCRD | Remitidas Defensor del Pueblo | 636 | 34 | 670 | 5,43% |
| CCRO | Remitidas a otras Instancias | 43 | 1 | 44 | 0,36% |
| **- No Admitidas a Trámite -** | | **4.092** | **287** | **4.379** | **35,50%** |
| CNAN | Anónima | 46 | - | 46 | 0,37% |
| CNDU | Duplicidad | 68 | 8 | 76 | 0,62% |
| CNEI | No existe irregularidad | 1.270 | 80 | 1.350 | 10,94% |
| CNJP | Jurídico-Privada | 275 | 14 | 289 | 2,34% |
| CNMA | Más de un año | 31 | 1 | 32 | 0,26% |
| CNNU | Expediente anulado | 91 | 16 | 107 | 0,87% |
| CNPT | Perjuicios a terceros | 1 | - | 1 | 0,01% |
| CNSC | Sin competencia | 401 | 11 | 412 | 3,34% |
| CNSD | Sin dirección/domicilio | 2 | - | 2 | 0,02% |
| CNSI | Sub-ludice | 345 | 70 | 415 | 3,36% |
| CNSL | Sin interés legítimo | 27 | - | 27 | 0,22% |
| CNSP | Sin pretensión | 219 | 17 | 236 | 1,91% |
| CNSR | Sin recurrir a la Admón. | 1.316 | 70 | 1.386 | 11,24% |
| **- Desistimientos -** | | **864** | **348** | **1.212** | **9,83%** |
| CNCD | No Subsanación (completa datos/ratifica) | 735 | 328 | 1.063 | 8,62% |
| CNDS | Desiste | 129 | 20 | 149 | 1,21% |
| **SUMA TOTAL:** | | **9.409** | **2.926** | **12.335** | **100,00%** |

| Análisis de las Causas de cierre por no admisión y desistimientos de las Quejas Gestionadas por Materias | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Causa | Anónima | Sin dirección/ domicilio | Duplicidad | No existe irregularidad | Jurídico-Privada | Más de un año | Perjuicios a terceros | Sin competencia | Sub-Iudice | Sin interés legítimo | Sin pretensión | Sin recurrir a la Admón. | Otros Cierres | SubTotal: No Admisión | No Subsanación | Desiste | SubTotal: Desistimientos | TOTAL |
| Administración de Justicia | - | - | 13 | 57 | 24 | - | - | 19 | 125 | - | 2 | 16 | 7 | 263 | 52 | 5 | 57 | 320 |
| Administraciones Tributarias | - | - | 4 | 43 | 1 | - | - | 7 | 2 | - | 2 | 26 | 1 | 86 | 27 | 6 | 33 | 119 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 4 | 1 | - | 1 | 5 |
| Consumo | 1 | - | 1 | 75 | 134 | 7 | - | 24 | 7 | 3 | 9 | 143 | 2 | 406 | 77 | 11 | 88 | 494 |
| Cultura y Deportes | 1 | - | - | 4 | - | - | - | 6 | 1 | - | 1 | 8 | 1 | 22 | 5 | - | 5 | 27 |
| Dependencia | - | 2 | 5 | 63 | - | 1 | - | 10 | 1 | - | 21 | 58 | 22 | 183 | 179 | 7 | 186 | 369 |
| Educación | 1 | - | - | 122 | 4 | 1 | - | 18 | 5 | 7 | 57 | 91 | 8 | 314 | 42 | 15 | 57 | 371 |
| Empadronamiento | - | - | 1 | 11 | - | 1 | - | - | - | - | - | 14 | 1 | 28 | 14 | 4 | 18 | 46 |
| Gestión a la Discapacidad | - | - | 13 | 48 | - | - | - | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 74 | 39 | 7 | 46 | 120 |
| Infancia y Adolescencia | 11 | - | 4 | 32 | 10 | - | - | 16 | 83 | 1 | 1 | 50 | 7 | 215 | 38 | 7 | 45 | 260 |
| Información y Atención al Ciudadano | 1 | - | 2 | 1 | 19 | - | - | 19 | 2 | - | 25 | 3 | 2 | 74 | 1 | - | 1 | 75 |
| Medio Ambiente | 9 | - | 2 | 89 | 22 | 2 | - | 17 | 75 | - | 5 | 231 | 3 | 455 | 57 | 8 | 65 | 520 |
| Movilidad | 2 | - | 1 | 51 | 2 | 3 | - | 16 | 1 | - | 6 | 67 | 3 | 152 | 30 | 4 | 34 | 186 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | - | - | 5 | 8 | - | 2 | - | 3 | - | 1 | - | 32 | 2 | 53 | 2 | - | 2 | 55 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | - | - | 2 | 39 | 2 | - | - | 49 | 4 | - | 9 | 98 | 3 | 206 | 14 | 7 | 21 | 227 |
| Personal del Sector Público | 5 | - | 4 | 388 | 7 | 1 | - | 21 | 11 | 8 | 8 | 144 | 9 | 606 | 45 | 20 | 65 | 671 |
| Personas en Prisión | - | - | 5 | 3 | - | - | - | 38 | 23 | - | - | 2 | 11 | 82 | 41 | 3 | 44 | 126 |
| Personas Mayores | 3 | - | - | 8 | - | 1 | - | 1 | 3 | - | 2 | 17 | 1 | 36 | 10 | - | 10 | 46 |
| Personas Migrantes | - | - | 2 | 6 | - | - | - | 5 | 2 | - | - | 2 | 2 | 19 | 9 | 2 | 11 | 30 |
| Población Gitana | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 1 | - | 1 | 1 |
| Políticas Activas de Empleo | - | - | - | 5 | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 2 | - | 10 | 7 | 3 | 10 | 20 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | - | - | - | 13 | - | - | - | 11 | 1 | 1 | - | 7 | 1 | 34 | 27 | 5 | 32 | 66 |
| Salud | 3 | - | 2 | 126 | 4 | 7 | 1 | 65 | 7 | 1 | 69 | 249 | 5 | 539 | 154 | 13 | 167 | 706 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 4 | - | - | 24 | - | - | - | 18 | 9 | - | - | 22 | - | 77 | 18 | 3 | 21 | 98 |
| Seguridad Social | - | - | - | - | - | - | - | 15 | 3 | - | 2 | 2 | - | 22 | - | - | - | 22 |
| Servicios Sociales | - | - | 1 | 13 | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 6 | 1 | 26 | 30 | 3 | 33 | 59 |
| Tic y Medios de Comunicación | - | - | - | 2 | 2 | - | - | 12 | - | - | - | 7 | - | 23 | - | - | - | 23 |
| Trabajo | 1 | - | - | 6 | 12 | - | - | 10 | 3 | - | 3 | 3 | - | 38 | 5 | 2 | 7 | 45 |
| Urbanismo | 4 | - | 1 | 44 | 6 | 5 | - | 2 | 7 | 1 | 4 | 31 | 7 | 112 | 23 | 5 | 28 | 140 |
| Vivienda | - | - | 8 | 65 | 38 | 1 | - | 6 | 29 | 2 | 7 | 44 | 5 | 205 | 108 | 9 | 117 | 322 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | - | - | - | 2 | - | - | - | 2 | 2 | 1 | - | 6 | 2 | 15 | 7 | - | 7 | 22 |
| **Total** | **46** | **2** | **76** | **1.350** | **289** | **32** | **1** | **412** | **415** | **27** | **236** | **1.386** | **107** | **4.379** | **1.063** | **149** | **1.212** | **5.591** |

| Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Resoluciones. | | | | | | Estado. | | Desglose Concluidas | | | |
| Area de Actuación | Quejas afectadas | Resoluciones. Recordatorio | Resoluciones. Recomendación | Resoluciones. Sugerencia | Resoluciones. InterMediación | Resoluciones. Otras | Total Resoluciones | En trámite | Concluidas | Aceptadas | No Aceptadas | Discrepancia Técnica | Sin Respuesta |
| Administración de Justicia | 5 | 1 | 4 | - | - | - | **5** | 1 | 4 | 4 | - | - | - |
| Administraciones Tributarias | 33 | 33 | - | 1 | - | - | **34** | 17 | 17 | 13 | 2 | - | 2 |
| Consumo | 13 | 13 | - | - | - | - | **13** | 7 | 6 | 4 | 1 | - | 1 |
| Cultura y Deportes | 8 | - | 5 | 4 | - | - | **9** | 2 | 7 | 7 | - | - | - |
| Dependencia | 248 | - | 248 | - | - | - | **248** | 43 | 205 | 147 | 57 | - | 1 |
| Educación | 11 | - | 5 | 8 | - | - | **13** | 1 | 12 | 8 | 1 | 3 | - |
| Empadronamiento | 10 | 5 | 12 | - | - | - | **17** | 11 | 6 | 6 | - | - | - |
| Gestión a la Discapacidad | 9 | - | 9 | - | - | - | **9** | 9 | - | - | - | - | - |
| Infancia y Adolescencia | 20 | - | 17 | 3 | - | - | **20** | 4 | 16 | 16 | - | - | - |
| Medio Ambiente | 14 | 10 | 4 | 1 | - | - | **15** | 5 | 10 | 8 | 1 | 1 | - |
| Movilidad | 19 | 18 | 1 | - | - | - | **19** | 4 | 15 | 13 | 1 | - | 1 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 8 | 7 | 1 | - | - | - | **8** | 4 | 4 | 4 | - | - | - |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 22 | 16 | 5 | 1 | - | - | **22** | 10 | 12 | 10 | 1 | - | 1 |
| Personal del Sector Público | 76 | 57 | 8 | 12 | - | - | **77** | 13 | 64 | 40 | 4 | 14 | 6 |
| Personas en Prisión | 2 | - | 2 | - | - | - | **2** | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Personas Mayores | 1 | - | 2 | - | - | - | **2** | 2 | - | - | - | - | - |
| Personas Migrantes | 2 | - | 2 | - | - | - | **2** | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Políticas Activas de Empleo | 4 | 3 | 1 | - | - | - | **4** | 2 | 2 | 2 | - | - | - |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 4 | - | 5 | - | - | - | **5** | 2 | 3 | 3 | - | - | - |
| Salud | 30 | 10 | 20 | 1 | - | - | **31** | 7 | 24 | 24 | - | - | - |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 2 | 2 | - | - | - | - | **2** | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Servicios Sociales | 3 | 3 | - | - | - | - | **3** | 3 | - | - | - | - | - |
| Tic y Medios de Comunicación | 1 | - | 1 | - | - | - | **1** | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Trabajo | 5 | - | 2 | 3 | - | - | **5** | - | 5 | 3 | 2 | - | - |
| Urbanismo | 24 | 24 | 1 | - | - | - | **25** | 8 | 17 | 15 | 1 | - | 1 |
| Vivienda | 12 | 3 | 9 | - | - | - | **12** | 2 | 10 | 7 | 1 | 2 | - |
| **Total** | **586** | **205** | **364** | **34** | **0** | **0** | **603** | **160** | **443** | **338** | **72** | **20** | **13** |

| Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias (orden decreciente) | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Área de actuación | Almería | Cádiz | Córdoba | Granada | Huelva | Jaén | Málaga | Sevilla | Comunidad Andalucía | Tota Andalucía | Otras Provincias españolas | Nacional | Extranjero | Sin Municipio Afectado | Sin Determinar | Total |
| Dependencia | 107 | 173 | 152 | 273 | 36 | 137 | 235 | 831 | 20 | **1.964** | 8 | - | - | 16 | 1 | **1.989** |
| Personal del Sector Público | 43 | 120 | 61 | 86 | 36 | 33 | 153 | 234 | 496 | **1.262** | 28 | 2 | - | 173 | - | **1.465** |
| Salud | 100 | 184 | 97 | 103 | 72 | 83 | 241 | 372 | 29 | **1.281** | 14 | 1 | - | 47 | 1 | **1.344** |
| Educación | 33 | 93 | 82 | 73 | 47 | 48 | 143 | 315 | 255 | **1.089** | 4 | 12 | - | 24 | - | **1.129** |
| Consumo | 39 | 106 | 48 | 81 | 39 | 25 | 132 | 300 | 3 | **773** | 3 | - | - | 18 | - | **794** |
| Medio Ambiente | 51 | 89 | 43 | 89 | 39 | 38 | 138 | 238 | 6 | **731** | 1 | 1 | - | 23 | - | **756** |
| Gestión a la Discapacidad | 28 | 99 | 61 | 108 | 35 | 38 | 220 | 148 | - | **737** | - | - | - | 8 | - | **745** |
| Vivienda | 26 | 95 | 46 | 41 | 33 | 12 | 91 | 242 | - | **586** | 4 | - | - | 23 | - | **613** |
| Administración de Justicia | 53 | 67 | 25 | 33 | 13 | 14 | 86 | 137 | 3 | **431** | 22 | - | 25 | 11 | 2 | **491** |
| Infancia y Adolescencia | 28 | 72 | 36 | 42 | 26 | 11 | 78 | 119 | 19 | **431** | 9 | 15 | 1 | 14 | 2 | **472** |
| Urbanismo | 20 | 55 | 29 | 45 | 15 | 20 | 82 | 82 | - | **348** | 2 | 1 | - | 21 | - | **372** |
| Movilidad | 20 | 73 | 25 | 41 | 23 | 21 | 40 | 103 | 1 | **347** | 3 | - | - | 9 | - | **359** |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 13 | 39 | 30 | 57 | 24 | 25 | 63 | 94 | 7 | **352** | 2 | 2 | - | 1 | - | **357** |
| Personas en Prisión | 8 | 68 | 16 | 16 | 32 | 25 | 44 | 73 | - | **282** | 11 | - | - | 3 | - | **296** |
| Administraciones Tributarias | 27 | 61 | 15 | 28 | 6 | 8 | 68 | 60 | 2 | **275** | 6 | - | - | 3 | - | **284** |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 12 | 43 | 21 | 39 | 6 | 7 | 30 | 84 | 4 | **246** | 1 | - | - | 11 | - | **258** |
| Personas Migrantes | 13 | 14 | 7 | 13 | 6 | 6 | 32 | 42 | 5 | **138** | 2 | - | - | 13 | - | **153** |
| Empadronamiento | 8 | 13 | 30 | 3 | 33 | 10 | 25 | 25 | - | **147** | 1 | - | - | 1 | - | **149** |
| Servicios Sociales | 6 | 16 | 11 | 10 | 10 | 1 | 19 | 72 | - | **145** | - | - | - | 3 | - | **148** |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 14 | 21 | 7 | 16 | 7 | 12 | 30 | 30 | 1 | **138** | 5 | - | - | - | - | **143** |
| Cultura y Deportes | 8 | 11 | 18 | 15 | 4 | 13 | 20 | 36 | 7 | **132** | 1 | - | - | 1 | 1 | **135** |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 12 | 16 | 4 | 16 | 11 | 5 | 17 | 31 | 1 | **113** | - | - | - | - | - | **113** |
| Seguridad Social | 7 | 15 | 4 | 5 | 10 | 2 | 13 | 34 | 1 | **91** | - | - | - | 3 | - | **94** |
| Trabajo | 4 | 14 | 8 | 10 | 2 | 1 | 12 | 21 | 1 | **73** | 6 | 1 | - | 2 | - | **82** |
| Información y Atención al Ciudadano | 6 | 8 | 3 | 5 | 2 | 2 | 15 | 10 | - | **51** | 6 | 5 | 1 | 17 | - | **80** |
| Personas Mayores | - | 6 | 11 | 5 | 4 | 4 | 17 | 21 | - | **68** | 1 | - | - | 4 | - | **73** |
| Políticas Activas de Empleo | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 10 | 18 | 1 | **44** | - | - | - | 1 | - | **45** |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 2 | 1 | - | 4 | 1 | 1 | 7 | 8 | 4 | **28** | - | - | - | 2 | - | **30** |
| Tic y Medios de Comunicación | 2 | 2 | 3 | - | - | 2 | 2 | 5 | 8 | **24** | - | - | - | 3 | - | **27** |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 2 | - | - | 1 | **8** | - | - | - | - | - | **8** |
| Población Gitana | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | **1** | - | - | - | - | - | **1** |
| Pendiente de Determinar | - | - | 1 | 14 | 1 | - | 5 | 3 | 1 | **25** | - | - | - | - | 380 | **405** |
| **Total** | **692** | **1.578** | **898** | **1.275** | **577** | **609** | **2.068** | **3.788** | **876** | **12.361** | **140** | **40** | **27** | **455** | **387** | **13.410** |

| Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por Materias (orden decreciente) | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Área de actuación | Almería | Cádiz | Córdoba | Granada | Huelva | Jaén | Málaga | Sevilla | Comunidad Andalucía | Tota Andalucía | Otras Provincias españolas | Nacional | Extranjero | Sin Municipio Afectado | Sin Determinar | Total |
| Dependencia | 135 | 226 | 252 | 397 | 51 | 178 | 357 | 1.189 | 22 | **2.807** | 10 | - | - | 18 | 1 | **2.836** |
| Salud | 117 | 211 | 119 | 138 | 104 | 162 | 287 | 496 | 34 | **1.668** | 18 | 1 | - | 88 | 1 | **1.776** |
| Personal del Sector Público | 65 | 158 | 93 | 113 | 46 | 46 | 195 | 324 | 508 | **1.548** | 31 | 2 | - | 173 | - | **1.754** |
| Educación | 40 | 101 | 85 | 92 | 57 | 54 | 155 | 392 | 291 | **1.267** | 4 | 12 | - | 24 | - | **1.307** |
| Medio Ambiente | 61 | 121 | 52 | 100 | 46 | 45 | 169 | 304 | 8 | **906** | 1 | 1 | - | 79 | - | **987** |
| Consumo | 47 | 121 | 56 | 103 | 46 | 28 | 142 | 335 | 9 | **887** | 3 | - | - | 20 | - | **910** |
| Gestión a la Discapacidad | 36 | 127 | 72 | 125 | 41 | 42 | 272 | 175 | - | **890** | - | - | - | 10 | - | **900** |
| Vivienda | 33 | 141 | 65 | 55 | 46 | 17 | 122 | 330 | 1 | **810** | 4 | - | - | 25 | - | **839** |
| Infancia y Adolescencia | 39 | 84 | 39 | 63 | 27 | 16 | 95 | 142 | 21 | **526** | 9 | 15 | 1 | 18 | 2 | **571** |
| Administración de Justicia | 56 | 80 | 30 | 36 | 14 | 16 | 98 | 148 | 6 | **484** | 26 | - | 28 | 14 | 2 | **554** |
| Urbanismo | 25 | 81 | 32 | 59 | 26 | 22 | 96 | 112 | 1 | **454** | 2 | 1 | - | 21 | - | **478** |
| Movilidad | 26 | 78 | 29 | 48 | 45 | 21 | 47 | 123 | 2 | **419** | 3 | - | - | 11 | - | **433** |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 24 | 44 | 32 | 62 | 30 | 26 | 69 | 111 | 7 | **405** | 2 | 2 | - | 1 | - | **410** |
| Personas en Prisión | 10 | 86 | 24 | 17 | 44 | 28 | 44 | 90 | 3 | **346** | 11 | - | - | 4 | - | **361** |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 15 | 61 | 25 | 44 | 9 | 14 | 44 | 123 | 6 | **341** | 1 | - | - | 13 | - | **355** |
| Administraciones Tributarias | 31 | 75 | 19 | 31 | 12 | 11 | 81 | 70 | 2 | **332** | 7 | - | - | 4 | - | **343** |
| Personas Migrantes | 19 | 17 | 8 | 16 | 27 | 11 | 41 | 50 | 5 | **194** | 2 | - | - | 13 | - | **209** |
| Servicios Sociales | 13 | 19 | 12 | 13 | 10 | 1 | 25 | 87 | 6 | **186** | - | - | - | 3 | - | **189** |
| Empadronamiento | 9 | 15 | 38 | 6 | 37 | 16 | 30 | 33 | - | **184** | 1 | - | - | 1 | - | **186** |
| Cultura y Deportes | 9 | 13 | 18 | 15 | 6 | 15 | 25 | 41 | 8 | **150** | 1 | - | - | 1 | 1 | **153** |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 14 | 22 | 7 | 16 | 8 | 12 | 31 | 35 | 1 | **146** | 5 | - | - | - | - | **151** |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 13 | 19 | 5 | 18 | 12 | 6 | 21 | 35 | 1 | **130** | - | - | - | - | - | **130** |
| Trabajo | 6 | 19 | 10 | 12 | 3 | 2 | 15 | 25 | 12 | **104** | 6 | 1 | - | 2 | - | **113** |
| Seguridad Social | 7 | 16 | 4 | 5 | 10 | 2 | 14 | 36 | 1 | **95** | - | - | - | 4 | - | **99** |
| Personas Mayores | 1 | 10 | 13 | 9 | 6 | 5 | 18 | 28 | 1 | **91** | 1 | - | - | 5 | - | **97** |
| Información y Atención al Ciudadano | 6 | 9 | 3 | 6 | 2 | 2 | 16 | 11 | - | **55** | 6 | 5 | 1 | 17 | - | **84** |
| Políticas Activas de Empleo | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 14 | 26 | 1 | **62** | - | - | - | 2 | - | **64** |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 9 | 10 | 4 | **35** | - | - | - | 3 | - | **38** |
| Tic y Medios de Comunicación | 4 | 2 | 3 | 1 | - | 2 | 2 | 5 | 9 | **28** | - | - | - | 3 | - | **31** |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 1 | 2 | 2 | - | 2 | 3 | - | - | 1 | **11** | - | - | - | - | - | **11** |
| Población Gitana | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | - | **11** | - | - | - | - | - | **11** |
| Pendiente de Determinar | - | - | 1 | 14 | 1 | - | 5 | 3 | 1 | **25** | - | - | - | - | 380 | **405** |
| **Total** | **868** | **1.965** | **1.154** | **1.623** | **774** | **809** | **2.540** | **4.892** | **972** | **15.597** | **154** | **40** | **30** | **577** | **387** | **16.785** |

| Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año | | |
|---|---|---|
| Población | Quejas | Firmantes |
| Ámbito Provincial Almería | 20 | 20 |
| Abla | 1 | 1 |
| Abrucena | 1 | 1 |
| Adra | 18 | 18 |
| Albox | 2 | 2 |
| Alcolea | 2 | 2 |
| Alhabia | 1 | 1 |
| Alhama de Almería | 12 | 12 |
| Alicún | 1 | 1 |
| Almería | 187 | 187 |
| Almerimar | 5 | 5 |
| Alsodux | 1 | 1 |
| Antas | 1 | 1 |
| Arboleas | 5 | 5 |
| Benahadux | 5 | 5 |
| Benizalón | 2 | 2 |
| Berja | 11 | 11 |
| Canjáyar | 3 | 3 |
| Cantoria | 6 | 6 |
| Carboneras | 8 | 8 |
| Chirivel | 1 | 1 |
| Cóbdar | 1 | 1 |
| Cuevas del Almanzora | 6 | 6 |
| Dalías | 3 | 3 |
| Darrical | 2 | 2 |
| El Ejido | 50 | 50 |
| El Parador de Vicar | 5 | 5 |
| Félix | 4 | 4 |
| Fines | 1 | 1 |
| Fiñana | 1 | 1 |
| Fondón | 3 | 4 |
| Gádor | 1 | 1 |
| Garrucha | 10 | 10 |
| Gérgal | 4 | 4 |
| Huércal de Almería | 20 | 20 |
| Huércal-Overa | 17 | 18 |
| Instinción | 1 | 1 |
| La Cañada de San Urbano | 6 | 6 |
| La Envía | 3 | 3 |
| La Mojonera | 2 | 2 |
| Las Tres Villas | 1 | 1 |
| Láujar de Andarax | 2 | 2 |
| Los Gallardos | 5 | 5 |
| Lucainena de las Torres | 1 | 1 |
| Macael | 5 | 5 |
| Mojácar | 11 | 11 |
| Nacimiento | 1 | 1 |
| Níjar | 34 | 34 |
| Olula del Río | 3 | 3 |
| Oria | 6 | 6 |
| Padules | 2 | 2 |
| Partaloa | 1 | 1 |
| Paterna del Río | 1 | 1 |
| Pechina | 2 | 2 |
| Pulpí | 2 | 2 |
| Purchena | 2 | 2 |
| Rioja | 1 | 1 |
| Roquetas de Mar | 94 | 557 |
| Santa Fe de Mondújar | 1 | 1 |
| Serón | 2 | 2 |
| Sorbas | 2 | 2 |
| Tabernas | 10 | 10 |
| Taberno | 3 | 3 |
| Tíjola | 2 | 2 |
| Turre | 2 | 2 |
| Vélez Blanco | 2 | 2 |
| Vélez Rubio | 5 | 5 |
| Vera | 22 | 71 |
| Vera Playa | 10 | 10 |
| Viator | 4 | 4 |
| Vícar | 13 | 13 |
| Zurgena | 7 | 7 |
| **Total ALMERÍA** | **692** | **1.206** |
| Ámbito Provincial Cádiz | 26 | 26 |
| Alcalá de los Gazules | 3 | 3 |
| Alcalá del Valle | 3 | 3 |
| Algar | 3 | 3 |
| Algeciras | 146 | 146 |
| Algodonales | 9 | 9 |
| Arcos de la Frontera | 31 | 31 |
| Barbate | 26 | 26 |
| Benalup-Casas Viejas | 4 | 4 |
| Benaocaz | 6 | 6 |
| Bornos | 6 | 6 |
| Cádiz | 191 | 191 |
| Castellar de la Frontera | 4 | 4 |
| Chiclana de la Frontera | 120 | 120 |
| Chipiona | 28 | 28 |
| Conil de la Frontera | 33 | 1.132 |
| Cortijo Torre Melgarejo | 3 | 3 |
| El Bosque | 3 | 3 |
| El Gastor | 3 | 3 |
| El Puerto de Santa María | 192 | 691 |
| Espera | 3 | 3 |
| Grazalema | 1 | 1 |
| Jerez de la Frontera | 248 | 274 |
| Jimena de la Frontera | 18 | 18 |
| La Línea de la Concepción | 59 | 107 |

| | | |
|---|---|---|
| Los Barrios | 26 | 26 |
| Medina Sidonia | 7 | 7 |
| Olvera | 6 | 6 |
| Paterna de Rivera | 3 | 3 |
| Prado del Rey | 1 | 1 |
| Pueblo Nuevo de Guadiaro | 4 | 4 |
| Puerto Real | 33 | 33 |
| Puerto Serrano | 4 | 4 |
| Rota | 39 | 39 |
| San Fernando | 111 | 111 |
| San José del Valle | 1 | 1 |
| San Roque | 38 | 38 |
| Sanlúcar de Barrameda | 57 | 67 |
| Setenil de las Bodegas | 4 | 4 |
| Tarifa | 24 | 24 |
| Torre Alháquime | 2 | 2 |
| Trebujena | 2 | 2 |
| Ubrique | 18 | 18 |
| Vejer de la Frontera | 13 | 13 |
| Villamartín | 9 | 9 |
| **Total CÁDIZ** | **1.571** | **3.253** |
| Ámbito Provincial Córdoba | 20 | 20 |
| Adamuz | 4 | 4 |
| Aguilar de la Frontera | 14 | 14 |
| Alcaracejos | 3 | 3 |
| Almedinilla | 2 | 2 |
| Almodóvar del Río | 7 | 7 |
| Añora | 1 | 1 |
| Baena | 19 | 19 |
| Belalcázar | 2 | 2 |
| Belmez | 9 | 9 |
| Benamejí | 5 | 5 |
| Bujalance | 3 | 3 |
| Cabra | 18 | 18 |
| Cañete de las Torres | 6 | 6 |
| Carcabuey | 3 | 3 |
| Cardeña | 1 | 1 |
| Castro del Río | 4 | 4 |
| Córdoba | 401 | 401 |
| Doña Mencía | 4 | 4 |
| El Carpio | 8 | 8 |
| Encinas Reales | 3 | 3 |
| Espejo | 1 | 1 |
| Espiel | 5 | 5 |
| Fernán Núñez | 2 | 2 |
| Fuente Obejuna | 28 | 28 |
| Fuente Palmera | 3 | 3 |
| Fuente Tójar | 2 | 2 |
| Hinojosa del Duque | 8 | 8 |
| Hornachuelos | 2 | 2 |
| Iznájar | 2 | 2 |
| La Carlota | 19 | 19 |
| La Guijarrosa | 2 | 2 |
| La Rambla | 6 | 6 |
| Lucena | 37 | 41 |
| Luque | 3 | 3 |
| Montalbán de Córdoba | 4 | 4 |
| Montemayor | 4 | 4 |
| Montilla | 11 | 11 |
| Montoro | 11 | 11 |
| Moriles | 7 | 7 |
| Nueva Carteya | 27 | 27 |
| Obejo | 2 | 2 |
| Palma del Río | 42 | 42 |
| Pedro Abad | 4 | 4 |
| Pedroche | 1 | 1 |
| Peñarroya-Pueblonuevo | 8 | 27 |
| Posadas | 3 | 3 |
| Pozoblanco | 24 | 24 |
| Priego de Córdoba | 12 | 12 |
| Puente Genil | 23 | 23 |
| Rute | 12 | 12 |
| San Sebastián de los Ballesteros | 3 | 3 |
| Santa Eufemia | 2 | 2 |
| Torrecampo | 2 | 2 |
| Valenzuela | 2 | 2 |
| Villa del Río | 9 | 9 |
| Villafranca de Córdoba | 3 | 3 |
| Villaharta | 3 | 3 |
| Villanueva de Córdoba | 7 | 7 |
| Villanueva del Duque | 3 | 3 |
| Villanueva del Rey | 1 | 1 |
| Villaralto | 6 | 6 |
| Villaviciosa de Córdoba | 2 | 2 |
| Zuheros | 1 | 1 |
| **Total CÓRDOBA** | **896** | **919** |
| Ámbito Provincial Granada | 29 | 30 |
| Albolote | 39 | 39 |
| Albuñán | 1 | 1 |
| Albuñol | 9 | 9 |
| Albuñuelas | 1 | 1 |
| Alfacar | 4 | 4 |
| Algarinejo | 4 | 4 |
| Alhama de Granada | 4 | 4 |
| Alhendín | 14 | 14 |
| Almegíjar | 2 | 2 |
| Almuñécar | 25 | 25 |
| Alquife | 2 | 2 |
| Armilla | 34 | 34 |

| | | |
|---|---|---|
| Atarfe | 20 | 20 |
| Bácor-Olivar | 1 | 1 |
| Baza | 26 | 26 |
| Beas de Guadix | 1 | 1 |
| Benalúa | 6 | 6 |
| Benamaurel | 6 | 6 |
| Bubión | 1 | 1 |
| Cájar | 7 | 7 |
| Calicasas | 2 | 2 |
| Campotéjar | 1 | 1 |
| Caniles | 12 | 12 |
| Cáñar | 1 | 1 |
| Castilléjar | 6 | 7 |
| Castril | 2 | 2 |
| Cenes de la Vega | 9 | 9 |
| Chauchina | 2 | 2 |
| Chimeneas | 3 | 3 |
| Churriana de la Vega | 20 | 20 |
| Cijuela | 6 | 6 |
| Cogollos de Guadix | 2 | 2 |
| Cogollos de la Vega | 3 | 3 |
| Colomera | 1 | 1 |
| Cortes de Baza | 2 | 2 |
| Cuevas del Campo | 3 | 3 |
| Cúllar | 16 | 16 |
| Cúllar Vega | 17 | 17 |
| Darro | 1 | 1 |
| Dehesas de Guadix | 1 | 1 |
| Dehesas Viejas | 3 | 3 |
| Deifontes | 7 | 7 |
| Dílar | 3 | 3 |
| Dólar | 1 | 1 |
| Dúrcal | 5 | 5 |
| El Pinar | 1 | 1 |
| El Valle | 1 | 1 |
| Ferreira | 1 | 1 |
| Freila | 9 | 9 |
| Fuente Vaqueros | 6 | 6 |
| Galera | 3 | 3 |
| Gobernador | 1 | 1 |
| Gójar | 9 | 9 |
| Gor | 2 | 2 |
| Gorafe | 2 | 2 |
| Granada | 328 | 328 |
| Guadahortuna | 1 | 1 |
| Guadix | 20 | 20 |
| Gualchos | 7 | 7 |
| Güéjar Sierra | 2 | 2 |
| Güevéjar | 3 | 3 |
| Huélago | 2 | 2 |
| Huéneja | 3 | 3 |
| Huéscar | 17 | 17 |
| Huétor Santillán | 2 | 2 |
| Huétor Vega | 12 | 12 |
| Huétor-Tájar | 5 | 5 |
| Íllora | 6 | 6 |
| Ítrabo | 3 | 3 |
| Iznalloz | 3 | 3 |
| Jayena | 1 | 1 |
| Jérez del Marquesado | 2 | 2 |
| Jun | 2 | 2 |
| La Malahá | 2 | 2 |
| La Zubia | 26 | 26 |
| Láchar | 3 | 3 |
| Lanjarón | 8 | 8 |
| Las Gabias | 28 | 28 |
| Lecrín | 6 | 6 |
| Loja | 27 | 27 |
| Los Guajares | 1 | 1 |
| Lújar | 1 | 1 |
| Maracena | 47 | 47 |
| Moclín | 5 | 5 |
| Molvízar | 3 | 3 |
| Monachil | 22 | 22 |
| Montefrío | 2 | 2 |
| Montillana | 2 | 2 |
| Moraleda de Zafayona | 2 | 2 |
| Morelábor | 2 | 2 |
| Motril | 86 | 86 |
| Murtas | 1 | 1 |
| Nevada | 2 | 2 |
| Nigüelas | 1 | 1 |
| Nívar | 1 | 1 |
| Ogíjares | 19 | 19 |
| Orce | 1 | 1 |
| Órgiva | 9 | 9 |
| Otura | 7 | 7 |
| Padul | 8 | 8 |
| Pedro Martínez | 4 | 4 |
| Peligros | 7 | 7 |
| Pinos Puente | 6 | 6 |
| Piñar | 2 | 2 |
| Pórtugos | 2 | 2 |
| Puebla de Don Fadrique | 2 | 2 |
| Pulianas | 10 | 10 |
| Purchil | 1 | 1 |
| Salar | 1 | 1 |
| Salobreña | 22 | 22 |
| Santa Fe | 24 | 24 |
| Sorvilán | 11 | 11 |
| Torre Cardela | 1 | 1 |
| Torvizcón | 1 | 1 |
| Ugíjar | 2 | 2 |
| Valderrubio | 1 | 1 |
| Valle del Zalabí | 3 | 3 |
| Vegas del Genil | 10 | 10 |

| | | |
|---|---|---|
| Vélez de Benaudalla | 5 | 5 |
| Ventas de Huelma | 5 | 5 |
| Ventas de Zafarra | 1 | 1 |
| Villanueva de las Torres | 2 | 2 |
| Zafarraya | 2 | 2 |
| Zagra | 2 | 2 |
| Zújar | 4 | 4 |
| **Total GRANADA** | **1.272** | **1.274** |
| Ámbito Provincial Huelva | 29 | 29 |
| Aljaraque | 22 | 45 |
| Almonaster la Real | 3 | 3 |
| Almonte | 37 | 37 |
| Aracena | 8 | 8 |
| Aroche | 1 | 1 |
| Arroyomolinos de León | 1 | 1 |
| Ayamonte | 28 | 28 |
| Beas | 7 | 7 |
| Bollullos Par del Condado | 8 | 8 |
| Bonares | 3 | 3 |
| Cala | 3 | 3 |
| Campofrío | 1 | 1 |
| Cartaya | 20 | 20 |
| Chucena | 2 | 2 |
| Corteconcepción | 2 | 2 |
| Cortegana | 12 | 12 |
| Cortelazor | 1 | 1 |
| Cumbres de San Bartolomé | 1 | 1 |
| El Campillo | 1 | 1 |
| El Cerro de Andévalo | 2 | 2 |
| El Granado | 1 | 1 |
| El Portil | 1 | 1 |
| Galaroza | 2 | 2 |
| Gibraleón | 8 | 8 |
| Higuera de la Sierra | 4 | 4 |
| Hinojales | 1 | 1 |
| Hinojos | 5 | 5 |
| Huelva | 156 | 156 |
| Isla Cristina | 20 | 20 |
| Jabugo | 2 | 2 |
| La Palma del Condado | 5 | 5 |
| La Zarza-Perrunal | 1 | 1 |
| Lepe | 26 | 26 |
| Linares de la Sierra | 1 | 1 |
| Los Marines | 2 | 2 |
| Lucena del Puerto | 25 | 25 |
| Manzanilla | 1 | 1 |
| Minas de Riotinto | 7 | 7 |
| Moguer | 9 | 9 |
| Niebla | 5 | 5 |
| Palos de la Frontera | 15 | 15 |
| Paterna del Campo | 4 | 4 |
| Paymogo | 1 | 1 |
| Puebla de Guzmán | 1 | 1 |
| Punta del Moral | 1 | 1 |
| Punta Umbría | 10 | 10 |
| Rociana del Condado | 3 | 3 |
| Rosal de la Frontera | 1 | 1 |
| San Bartolomé de la Torre | 4 | 4 |
| San Juan del Puerto | 16 | 16 |
| Sanlúcar de Guadiana | 3 | 3 |
| Santa Ana la Real | 1 | 1 |
| Trigueros | 22 | 22 |
| Valverde del Camino | 6 | 6 |
| Villalba del Alcor | 3 | 3 |
| Villanueva de los Castillejos | 1 | 1 |
| Villarrasa | 2 | 2 |
| Zalamea la Real | 4 | 4 |
| Total HUELVA | 572 | 595 |
| Ámbito Provincial Jaén | 33 | 33 |
| Albanchez de Mágina | 1 | 1 |
| Alcalá la Real | 26 | 26 |
| Alcaudete | 3 | 3 |
| Andújar | 24 | 194 |
| Arjona | 2 | 2 |
| Arquillos | 1 | 1 |
| Baeza | 15 | 15 |
| Bailén | 12 | 12 |
| Beas de Segura | 3 | 3 |
| Begíjar | 1 | 1 |
| Bélmez de la Moraleda | 1 | 1 |
| Benatae | 1 | 1 |
| Cambil | 2 | 2 |
| Canena | 3 | 3 |
| Carboneros | 3 | 3 |
| Cárcheles | 1 | 1 |
| Castellar | 1 | 1 |
| Castillo de Locubín | 7 | 7 |
| Cazorla | 15 | 15 |
| Chilluévar | 4 | 4 |
| Frailes | 1 | 1 |
| Fuensanta de Martos | 2 | 2 |
| Génave | 1 | 1 |
| Guarromán | 3 | 3 |
| Higuera de Arjona | 1 | 1 |
| Hinojares | 2 | 2 |
| Huelma | 5 | 1.297 |
| Iznatoraf | 1 | 1 |
| Jabalquinto | 1 | 1 |
| Jaén | 138 | 149 |
| Jamilena | 2 | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| Jódar | 3 | 3 |
| La Carolina | 23 | 23 |
| La Guardia de Jaén | 1 | 1 |
| La Puerta de Segura | 2 | 2 |
| Lahiguera | 3 | 3 |
| Linares | 51 | 51 |
| Lopera | 4 | 4 |
| Los Villares | 8 | 8 |
| Mancha Real | 12 | 12 |
| Marmolejo | 6 | 6 |
| Martos | 16 | 16 |
| Mengíbar | 19 | 19 |
| Navas de San Juan | 1 | 1 |
| Orcera | 2 | 2 |
| Peal de Becerro | 13 | 13 |
| Pegalajar | 4 | 4 |
| Porcuna | 2 | 2 |
| Pozo Alcón | 6 | 6 |
| Puente de Génave | 1 | 1 |
| Quesada | 6 | 6 |
| Rus | 10 | 10 |
| Sabiote | 1 | 1 |
| Santa Elena | 1 | 1 |
| Santiago-Pontones | 4 | 4 |
| Santisteban del Puerto | 2 | 2 |
| Segura de la Sierra | 3 | 3 |
| Sorihuela del Guadalimar | 3 | 3 |
| Torredelcampo | 14 | 14 |
| Torredonjimeno | 13 | 13 |
| Torreperogil | 9 | 9 |
| Torres de Albánchez | 2 | 2 |
| Úbeda | 23 | 23 |
| Valdepeñas de Jaén | 1 | 1 |
| Vilches | 6 | 6 |
| Villacarrillo | 6 | 6 |
| Villanueva de la Reina | 2 | 2 |
| Villanueva del Arzobispo | 4 | 4 |
| Villatorres | 1 | 1 |
| **Total JAÉN** | **604** | **2.077** |
| Ámbito Provincial Málaga | 36 | 36 |
| Alameda | 3 | 3 |
| Alcaucín | 5 | 5 |
| Alfarnate | 1 | 1 |
| Algarrobo | 11 | 11 |
| Algatocín | 1 | 1 |
| Alhaurín de la Torre | 83 | 83 |
| Alhaurín El Grande | 8 | 8 |
| Almáchar | 1 | 1 |
| Almayate | 3 | 3 |
| Almogía | 7 | 7 |
| Álora | 13 | 13 |

| | | |
|---|---|---|
| Alozaina | 3 | 3 |
| Antequera | 53 | 152 |
| Árchez | 3 | 3 |
| Archidona | 18 | 57 |
| Arriate | 1 | 1 |
| Atajate | 1 | 1 |
| Benadalid | 1 | 1 |
| Benahavís | 3 | 3 |
| Benalauría | 1 | 1 |
| Benalmádena | 74 | 74 |
| Benamargosa | 1 | 1 |
| Benamocarra | 3 | 27 |
| Benaoján | 3 | 3 |
| Benarrabá | 1 | 1 |
| Campillos | 9 | 9 |
| Canillas de Aceituno | 4 | 4 |
| Canillas de Albaida | 11 | 11 |
| Cañete la Real | 2 | 2 |
| Carratraca | 1 | 1 |
| Cártama | 33 | 33 |
| Casabermeja | 3 | 3 |
| Casarabonela | 4 | 4 |
| Casares | 10 | 10 |
| Coín | 29 | 29 |
| Colmenar | 8 | 8 |
| Comares | 4 | 4 |
| Cómpeta | 1 | 1 |
| Cortes de la Frontera | 4 | 4 |
| Cuevas Bajas | 1 | 1 |
| Cuevas de San Marcos | 6 | 6 |
| Cuevas del Becerro | 2 | 2 |
| Cútar | 1 | 1 |
| El Borge | 3 | 3 |
| El Burgo | 2 | 2 |
| Estepona | 113 | 184 |
| Frigiliana | 9 | 9 |
| Fuengirola | 78 | 78 |
| Fuente de Piedra | 5 | 5 |
| Guaro | 3 | 3 |
| Humilladero | 1 | 1 |
| Igualeja | 1 | 1 |
| Istán | 3 | 3 |
| Iznate | 8 | 8 |
| Júzcar | 2 | 2 |
| La Viñuela | 1 | 1 |
| Lagos | 1 | 1 |
| Macharaviaya | 5 | 5 |
| Málaga | 694 | 694 |
| Manilva | 26 | 26 |
| Marbella | 147 | 254 |
| MIJAS | 34 | 34 |
| Mijas | 66 | 84 |
| Moclinejo | 32 | 32 |

| | | |
|---|---|---|
| Mollina | 6 | 6 |
| Monda | 7 | 7 |
| Nerja | 16 | 16 |
| Ojén | 7 | 7 |
| Periana | 5 | 5 |
| Pizarra | 4 | 4 |
| Rincón de la Victoria | 53 | 53 |
| Rincón de la Victoria | 2 | 2 |
| Riogordo | 2 | 2 |
| Ronda | 43 | 43 |
| Sierra de Yeguas | 1 | 1 |
| Teba | 2 | 2 |
| Torremolinos | 83 | 83 |
| Torrox | 31 | 31 |
| Vélez Málaga | 85 | 85 |
| Villanueva de Algaidas | 2 | 2 |
| Villanueva de la Concepción | 4 | 4 |
| Villanueva de Tapia | 1 | 1 |
| Villanueva del Rosario | 2 | 2 |
| Villanueva del Trabuco | 4 | 4 |
| Yunquera | 2 | 2 |
| **Total MÁLAGA** | **2.067** | **2.425** |
| Ámbito Provincial Sevilla | 69 | 69 |
| Alanís | 2 | 2 |
| Albaida del Aljarafe | 5 | 5 |
| Alcalá de Guadaíra | 119 | 119 |
| Alcalá del Río | 35 | 35 |
| Alcolea del Río | 2 | 2 |
| Algámitas | 1 | 1 |
| Almadén de la Plata | 2 | 2 |
| Almensilla | 8 | 8 |
| Arahal | 15 | 15 |
| Aznalcázar | 15 | 15 |
| Aznalcóllar | 6 | 6 |
| Badolatosa | 2 | 2 |
| Benacazón | 25 | 25 |
| Bollullos de la Mitación | 26 | 26 |
| Bormujos | 60 | 60 |
| Brenes | 33 | 33 |
| Burguillos | 8 | 8 |
| Camas | 67 | 67 |
| Cantillana | 23 | 23 |
| Cañada Rosal | 3 | 3 |
| Carmona | 44 | 44 |
| Carrión de los Céspedes | 6 | 6 |
| Casariche | 1 | 1 |
| Castilblanco de los Arroyos | 11 | 11 |
| Castilleja de Guzmán | 8 | 8 |
| Castilleja de la Cuesta | 29 | 59 |
| Castilleja del Campo | 1 | 1 |
| Castillo de las Guardas | 4 | 4 |
| Cazalla de la Sierra | 14 | 14 |
| Constantina | 11 | 11 |
| Coria del Río | 46 | 46 |
| Coripe | 1 | 1 |
| Dos Hermanas | 181 | 181 |
| Écija | 43 | 43 |
| El Coronil | 3 | 3 |
| El Cuervo de Sevilla | 4 | 4 |
| El Garrobo | 1 | 1 |
| El Pedroso | 25 | 25 |
| El Real de la Jara | 1 | 1 |
| El Ronquillo | 1 | 1 |
| El Rubio | 3 | 3 |
| El Saucejo | 5 | 5 |
| El Viso del Alcor | 21 | 21 |
| Espartinas | 42 | 42 |
| Estepa | 9 | 9 |
| Fuentes de Andalucía | 5 | 5 |
| Gelves | 31 | 31 |
| Gerena | 19 | 19 |
| Gilena | 99 | 99 |
| Gines | 31 | 31 |
| Guadalcanal | 5 | 5 |
| Guillena | 25 | 25 |
| Herrera | 9 | 9 |
| Huévar del Aljarafe | 6 | 6 |
| Isla Mayor | 1 | 1 |
| Isla Redonda - La Aceñuela | 1 | 1 |
| La Algaba | 22 | 22 |
| La Campana | 10 | 10 |
| La Luisiana | 9 | 9 |
| La Puebla de Cazalla | 13 | 13 |
| La Puebla de los Infantes | 7 | 7 |
| La Puebla del Río | 23 | 23 |
| La Rinconada | 68 | 168 |
| Lantejuela | 4 | 4 |
| Las Cabezas de San Juan | 11 | 11 |
| Las Navas de la Concepción | 2 | 2 |
| Lebrija | 25 | 25 |
| Lora del Río | 23 | 23 |
| Los Corrales | 2 | 2 |
| Los Molares | 3 | 3 |
| Los Palacios y Villafranca | 33 | 33 |
| Mairena del Alcor | 26 | 26 |
| Mairena del Aljarafe | 92 | 177 |
| Marchena | 13 | 13 |

| | | |
|---|---|---|
| Marinaleda | 2 | 2 |
| Martín de la Jara | 1 | 1 |
| Montellano | 6 | 6 |
| Morón de la Frontera | 70 | 70 |
| Olivares | 17 | 17 |
| Osuna | 21 | 58 |
| Palomares del Río | 19 | 19 |
| Paradas | 8 | 8 |
| Pedrera | 7 | 7 |
| Peñaflor | 18 | 18 |
| Pilas | 12 | 12 |
| Pruna | 5 | 5 |
| Salteras | 20 | 20 |
| San Juan de Aznalfarache | 40 | 40 |
| San Nicolás del Puerto | 4 | 4 |
| Sanlúcar la Mayor | 66 | 215 |
| Santiponce | 28 | 28 |
| Sevilla | 1.504 | 3.204 |
| Tocina | 12 | 12 |
| Tomares | 60 | 60 |
| Umbrete | 34 | 35 |
| Utrera | 87 | 159 |
| Valencina de la Concepción | 26 | 26 |
| Villamanrique de la Condesa | 5 | 5 |
| Villanueva de San Juan | 1 | 1 |
| Villanueva del Ariscal | 21 | 21 |
| Villanueva del Río y Minas | 8 | 8 |
| Villaverde del Río | 11 | 11 |
| **Total SEVILLA** | **3.772** | **5.946** |
| Andalucía | 862 | 862 |
| **Total ÁMBITO AUTONÓMICO** | **862** | **862** |
| España | 40 | 40 |
| **Total ÁMBITO ESTATAL** | **40** | **40** |
| Laudio | 2 | 2 |
| **Total ÁLAVA** | **2** | **2** |
| Albacete | 1 | 1 |
| **Total ALBACETE** | **1** | **1** |
| Ámbito Provincial Alicante | 1 | 1 |
| Alicante | 2 | 2 |
| Elche | 1 | 1 |
| Novelda | 1 | 1 |
| Orihuela | 1 | 1 |
| **Total ALICANTE** | **6** | **6** |
| Badajoz | 3 | 3 |
| Hornachos | 1 | 1 |
| La Zarza | 1 | 1 |
| Mérida | 2 | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| **Total BADAJOZ** | **7** | **7** |
| Ámbito Provincial Palma de Mallorca | 1 | 1 |
| Palma de Mallorca | 1 | 1 |
| **Total BALEARES** | **2** | **2** |
| Ámbito Provincial Barcelona | 1 | 1 |
| Badalona | 1 | 1 |
| Barcelona | 2 | 2 |
| Canet de Mar | 1 | 1 |
| Cardedeu - Barcelona | 1 | 1 |
| Cornellà de Llobregat | 1 | 1 |
| Manresa | 1 | 1 |
| Ripollet | 1 | 1 |
| Sabadell | 1 | 1 |
| Sant Boi de Llobregat | 1 | 1 |
| Torelló | 1 | 1 |
| Vilanova I la Geltru | 1 | 1 |
| **Total BARCELONA** | **13** | **13** |
| Ámbito Provincial Burgos | 1 | 1 |
| **Total BURGOS** | **1** | **1** |
| Cáceres | 2 | 2 |
| Plasencia | 3 | 3 |
| **Total CÁCERES** | **5** | **5** |
| Ámbito Provincial Castellón | 1 | 1 |
| Benicasim | 1 | 1 |
| **Total CASTELLÓN** | **2** | **2** |
| Ciudad Real | 2 | 2 |
| La Solana | 1 | 1 |
| Membrilla | 1 | 1 |
| **Total CIUDAD REAL** | **4** | **4** |
| Santa Cruz | 1 | 1 |
| **Total LA CORUÑA** | **1** | **1** |
| Ámbito Provincial Guadalajara | 1 | 1 |
| Uceda | 1 | 1 |
| **Total GUADALAJARA** | **2** | **2** |
| Páramo del Sil | 1 | 1 |
| **Total LEÓN** | **1** | **1** |
| Ámbito Provincial Lérida | 1 | 1 |
| Bossòst | 1 | 1 |
| Lérida | 1 | 1 |
| **Total LÉRIDA** | **3** | **3** |
| Santo Domingo de la Calzada | 1 | 1 |
| Sojuela | 1 | 1 |
| **Total LOGROÑO** | **2** | **2** |

| | | |
|---|---|---|
| Ámbito Provincial Madrid | 1 | 1 |
| Alcorcón | 1 | 1 |
| Aranjuez | 1 | 1 |
| Galapagar | 1 | 1 |
| Madrid | 12 | 12 |
| Móstoles | 1 | 1 |
| Torrelodones | 1 | 1 |
| Valdemoro | 1 | 1 |
| **Total MADRID** | **19** | **19** |
| Campos del Río | 2 | 2 |
| Cartagena | 4 | 4 |
| Cieza | 1 | 1 |
| Lorca | 3 | 3 |
| Murcia | 5 | 5 |
| Total MURCIA | 15 | 15 |
| Orense | 2 | 2 |
| **Total ORENSE** | **2** | **2** |
| Ámbito Provincial Oviedo | 1 | 1 |
| Aller | 1 | 1 |
| Oviedo | 1 | 1 |
| **Total ASTURIAS** | **3** | **3** |
| Galdar | 1 | 1 |
| Las Palmas de Gran Canaria | 1 | 1 |
| Tuineje | 1 | 1 |
| **Total LAS PALMAS** | **3** | **3** |
| Pontevedra | 2 | 2 |
| **Total PONTEVEDRA** | **2** | **2** |
| Topas | 1 | 1 |
| **Total SALAMANCA** | **1** | **1** |
| Ámbito Provincial Santa Cruz de Tenerife | 1 | 1 |
| Santa Cruz de Tenerife | 2 | 2 |
| **Total SANTA CRUZ DE TENERIFE** | **3** | **3** |
| Torrelavega | 1 | 1 |
| **Total CANTABRIA** | **1** | **1** |
| Reus | 1 | 1 |
| **Total TARRAGONA** | **1** | **1** |
| Ámbito Provincial Toledo | 1 | 1 |
| Calera y Chozas | 1 | 1 |
| Illescas | 1 | 1 |
| Ocaña | 5 | 5 |
| Santa Olalla | 1 | 1 |
| **Total TOLEDO** | **9** | **9** |
| Ámbito Provincial Valencia | 1 | 1 |
| Manises | 1 | 1 |
| Valencia | 10 | 10 |
| **Total VALENCIA** | **12** | **12** |
| Valladolid | 2 | 2 |
| **Total VALLADOLID** | **2** | **2** |
| Bilbao | 1 | 1 |
| Sestao | 1 | 1 |
| Zalla | 1 | 1 |
| **Total VIZCAYA** | **3** | **3** |
| Ámbito Provincial Zaragoza | 1 | 1 |
| **Total ZARAGOZA** | **1** | **1** |
| Ceuta | 4 | 4 |
| **Total CEUTA** | **4** | **4** |
| Melilla | 7 | 7 |
| **Total MELILLA** | **7** | **7** |
| Alemania | 1 | 1 |
| Argentina | 7 | 7 |
| Brasil | 3 | 3 |
| Chile | 1 | 1 |
| Cuba | 10 | 10 |
| Estados Unidos | 1 | 1 |
| Francia | 2 | 2 |
| Italia | 1 | 1 |
| Marruecos | 1 | 1 |
| **Total EXTRANJERO** | **27** | **27** |
| Municipio Objeto del Expediente sin Determinar | 387 | 387 |
| **Total SIN DETERMINAR** | **387** | **387** |
| Sin municipio conocido afectado | 455 | 455 |
| **Total SIN MUNICIPIO** | **455** | **455** |
| Quejas de Oficio | 53 | - |
| **Total QUEJAS DE OFICIO** | **53** | **-** |
| **TOTAL** | **13.410** | **19.606** |

| Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación. | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Resumen | Total Quejas | Quejas Oficio | Quejas I.Partes | Firmantes |
| ALMERÍA | 692 | - | 692 | 1.206 |
| CÁDIZ | 1.578 | 7 | 1.571 | 3.253 |
| CÓRDOBA | 898 | 2 | 896 | 919 |
| GRANADA | 1.275 | 3 | 1.272 | 1.274 |
| HUELVA | 577 | 5 | 572 | 595 |
| JAÉN | 609 | 5 | 604 | 2.077 |
| MÁLAGA | 2.068 | 1 | 2.067 | 2.425 |
| SEVILLA | 3.788 | 16 | 3.772 | 5.946 |
| ÁMBITO AUTONÓMICO | 876 | 14 | 862 | 862 |
| **TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA** | **12.361** | **53** | **12.308** | **18.557** |
| **ÁMBITO ESTATAL** | **40** | | **40** | **40** |
| **OTRAS PROVINICIAS ESPAÑOLAS** | **140** | | **140** | **140** |
| **EXTRANJERO** | **27** | | **27** | **27** |
| Municipio Objeto del Expediente sin Determinar | 387 | | 387 | 387 |
| Sin municipio conocido afectado | 455 | | 455 | 455 |
| **TOTAL:** | **13.410** | **53** | **13.357** | **19.606** |

| Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Materia | | Quejas | Consultas | Total | % |
| **ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA** | | **491** | **669** | **1.160** | **3,75%** |
| AJ01 | Funcionamiento Ad. de Justicia | 413 | 314 | 727 | 62,67% |
| AJ02 | Profesionales | 32 | 81 | 113 | 9,74% |
| AJ03 | Jurídico-Privadas | 20 | 186 | 206 | 17,76% |
| AJ04 | Memoria Democrática | 12 | 9 | 21 | 1,81% |
| AJ99 | Otras Cuestiones. Administración de Justicia | 14 | 79 | 93 | 8,02% |
| **ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS** | | **284** | **289** | **573** | **1,85%** |
| AT01 | Impuestos | 92 | 76 | 168 | 29,32% |
| AT02 | Tasas | 48 | 57 | 105 | 18,32% |
| AT04 | Precios | 3 | - | 3 | 0,52% |
| AT05 | Procedimientos Tributarios | 115 | 102 | 217 | 37,87% |
| AT06 | Tributos Autonómicos | 1 | - | 1 | 0,17% |
| AT99 | Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias | 25 | 54 | 79 | 13,79% |
| **AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA** | | **8** | **13** | **21** | **0,07%** |
| AP01 | Agricultura | 4 | 4 | 8 | 38,10% |
| AP02 | Ganadería | - | 3 | 3 | 14,29% |
| AP03 | Pesca | 1 | 4 | 5 | 23,81% |
| AP99 | Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca | 3 | 2 | 5 | 23,81% |
| **ASUNTOS GENERALES** | | **-** | **4** | **4** | **0,01%** |
| AG99 | Otras Cuestiones. Asuntos Generales | - | 4 | 4 | 0,23% |
| **CONSUMO** | | **794** | **948** | **1.742** | **5,64%** |
| CO01 | Servicios Energéticos | 283 | 297 | 580 | 33,30% |
| CO02 | Servicios de Suministro de Agua | 162 | 210 | 372 | 21,35% |
| CO03 | Servicios Financieros | 97 | 117 | 214 | 12,28% |
| CO04 | Servicios de Telecomunicaciones | 39 | 88 | 127 | 7,29% |
| CO05 | Administraciones de Consumo | 55 | 41 | 96 | 5,51% |
| CO06 | Políticas de Consumo | 2 | 3 | 5 | 0,29% |
| CO07 | Servicios de Transporte | 23 | 4 | 27 | 1,55% |
| CO08 | Servicios Postales | 10 | 2 | 12 | 0,69% |
| CO99 | Otras Cuestiones. Consumo | 123 | 186 | 309 | 17,74% |
| **CULTURA Y DEPORTES** | | **135** | **101** | **236** | **0,76%** |
| CD01 | Bienes Culturales | 47 | 10 | 57 | 24,15% |
| CD02 | Promoción Cultural | 23 | 25 | 48 | 20,34% |
| CD03 | Deportes | 51 | 48 | 99 | 41,95% |
| CD99 | Otras Cuestiones. Cultura y Deportes | 14 | 18 | 32 | 13,56% |
| **DEPENDENCIA** | | **1.989** | **2.494** | **4.483** | **14,51%** |
| DP01 | Valoración | 1.075 | 873 | 1.948 | 43,45% |
| DP02 | Pia | 800 | 930 | 1.730 | 38,59% |
| DP03 | Prestaciones | 9 | 173 | 182 | 4,06% |
| DP04 | Ayudas | 2 | 40 | 42 | 0,94% |
| DP05 | Servicios y Centros | 55 | 148 | 203 | 4,53% |
| DP06 | Financiación / Copago | 1 | 1 | 2 | 0,04% |
| DP07 | Política, Planes y Programas | 3 | 7 | 10 | 0,22% |
| DP99 | Otras Cuestiones. Dependencia | 44 | 322 | 366 | 8,16% |
| **EDUCACIÓN** | | **1.129** | **935** | **2.064** | **6,68%** |
| ED01 | Educacion Especial y Compensatoria | 386 | 179 | 565 | 27,37% |
| ED02 | Escolarización | 69 | 63 | 132 | 6,40% |
| ED03 | Edificios Escolares | 72 | 43 | 115 | 5,57% |
| ED04 | Administracion Educativa | 123 | 74 | 197 | 9,54% |
| ED05 | Alumnado | 109 | 212 | 321 | 15,55% |
| ED06 | Organos de Participación | 2 | 2 | 4 | 0,19% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ED07 | Educacion Infantil 0-3 Años | 21 | 15 | 36 | 1,74% |
| ED08 | Formación Profesional | 83 | 70 | 153 | 7,41% |
| ED09 | Educación Permanente | 1 | 1 | 2 | 0,10% |
| ED10 | Enseñanzas de Regimen Especial | 45 | 9 | 54 | 2,62% |
| ED11 | Enseñanza Universitaria | 103 | 83 | 186 | 9,01% |
| ED99 | Otras Cuestiones. Educación | 115 | 184 | 299 | 14,49% |
| **EMPADRONAMIENTO** | | **149** | **157** | **306** | **0,99%** |
| EM01 | Empadronamiento 3.2 (R.I.N.E.) | 4 | 42 | 46 | 15,03% |
| EM02 | Empadronamiento Inclusivo 3.3 (R.I.N.E.) | 41 | 23 | 64 | 20,92% |
| EM99 | Otras Cuestiones. Empadronamiento | 104 | 92 | 196 | 64,05% |
| **GESTIÓN A LA DISCAPACIDAD** | | **745** | **618** | **1.363** | **4,41%** |
| DC01 | Régimen Legal | 670 | 472 | 1.142 | 83,79% |
| DC02 | Movilidad Reducida | 31 | 41 | 72 | 5,28% |
| DC99 | Otras Cuestiones. Gestión a la Discapacidad | 44 | 105 | 149 | 10,93% |
| **INFANCIA Y ADOLESCENCIA** | | **472** | **743** | **1.215** | **3,93%** |
| MN01 | Menores en Situación de Riesgo | 72 | 127 | 199 | 16,38% |
| MN02 | Maltrato | 36 | 38 | 74 | 6,09% |
| MN03 | Guarda Administrativa | - | 18 | 18 | 1,48% |
| MN04 | Desamparo y Tutela Administrativa | 49 | 126 | 175 | 14,40% |
| MN05 | Acogimiento | 26 | 48 | 74 | 6,09% |
| MN06 | Adopción | 11 | 14 | 25 | 2,06% |
| MN07 | Responsabilidad Penal de los Menores | 20 | 30 | 50 | 4,12% |
| MN08 | Menores con Necesidades Especiales | 10 | 8 | 18 | 1,48% |
| MN09 | Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales | 6 | 7 | 13 | 1,07% |
| MN10 | Conductas Contrarias a la Convivencia Social | 7 | 16 | 23 | 1,89% |
| MN11 | Derechos Personales | 6 | 16 | 22 | 1,81% |
| MN12 | Servicios de Información y Comunicación | 26 | 1 | 27 | 2,22% |
| MN13 | Familia | 163 | 191 | 354 | 29,14% |
| MN14 | Administraciones y Entidades Colaboradoras | 1 | 10 | 11 | 0,91% |
| MN15 | Cultura, Ocio y Deportes | 22 | 11 | 33 | 2,72% |
| MN16 | Juventud | 1 | 1 | 2 | 0,16% |
| MN17 | Otras Áreas Temáticas | 9 | 6 | 15 | 1,23% |
| MN99 | Otras Cuestiones. Infancia y Adolescencia | 7 | 75 | 82 | 6,75% |
| **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** | | **80** | **2.217** | **2.297** | **7,43%** |
| IA01 | Información Sobre Institución | 16 | 305 | 321 | 13,97% |
| IA02 | Información Jurídico-Privada | 10 | 49 | 59 | 2,57% |
| IA99 | Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano | 54 | 1.863 | 1.917 | 83,46% |
| **MEDIO AMBIENTE** | | **756** | **662** | **1.418** | **4,59%** |
| MA01 | Espacios Naturales Protegidos | 4 | 9 | 13 | 0,92% |
| MA02 | Proteccion Flora y Fauna | 80 | 40 | 120 | 8,46% |
| MA03 | Caza | 2 | 1 | 3 | 0,21% |
| MA04 | Espacios Forestales | 5 | 2 | 7 | 0,49% |
| MA05 | Vias Pecuarias | 14 | 7 | 21 | 1,48% |
| MA06 | Prevencion y Calidad Ambiental | 29 | 21 | 50 | 3,53% |
| MA07 | Sanidad y Salubridad Ambiental | 24 | 42 | 66 | 4,65% |
| MA08 | Aguas | 54 | 23 | 77 | 5,43% |
| MA09 | Proteccion del Litoral | 8 | 1 | 9 | 0,63% |
| MA10 | Residuos Urbanos | 98 | 38 | 136 | 9,59% |
| MA11 | Residuos Especiales | 6 | 1 | 7 | 0,49% |
| MA12 | Contaminación Atmosférica | 16 | 31 | 47 | 3,31% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MAI3 | Contaminación Lumínica | 2 | 1 | 3 | 0,21% |
| MAI4 | Contaminación Electromagnética | - | 10 | 10 | 0,71% |
| MAI5 | Contaminación de Suelos | - | 4 | 4 | 0,28% |
| MAI6 | Participación | 1 | 1 | 2 | 0,14% |
| MAI7 | Promoción Ambiental | 1 | 10 | 11 | 0,78% |
| MAI8 | Contaminación Acústica | 322 | 359 | 681 | 48,03% |
| MA99 | Otras Cuestiones. Medio Ambiente | 90 | 61 | 151 | 10,65% |
| **MOVILIDAD** | | **359** | **232** | **591** | **1,91%** |
| TT01 | Tráfico | 260 | 170 | 430 | 72,76% |
| TT02 | Servicios de Transporte Público | 45 | 30 | 75 | 12,69% |
| TT99 | Otras Cuestiones. Movilidad | 54 | 32 | 86 | 14,55% |
| **OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES** | | **113** | **79** | **192** | **0,62%** |
| OP01 | Mantenimiento y Conservación | 97 | 64 | 161 | 83,85% |
| OP02 | Demanda de Infraestructuras | 3 | 3 | 6 | 3,13% |
| OP03 | Expropiaciones en Obras Públicas | 4 | 5 | 9 | 4,69% |
| OP99 | Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones | 9 | 7 | 16 | 8,33% |
| **ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | | **357** | **335** | **692** | **2,24%** |
| OE01 | Industria | 52 | 24 | 76 | 10,98% |
| OE02 | Turismo | 14 | - | 14 | 2,02% |
| OE03 | Comercio | 16 | 18 | 34 | 4,91% |
| OE04 | Fomento. Subvenciones y Ayudas | 5 | 7 | 12 | 1,73% |
| OE05 | Contratación | 16 | 10 | 26 | 3,76% |
| OE06 | Bienes | 37 | 36 | 73 | 10,55% |
| OE07 | Administración Electrónica y Protección de Datos | 45 | 26 | 71 | 10,26% |
| OE08 | Transparencia, Participación y Buena Aministración | 98 | 76 | 174 | 25,14% |
| OE09 | Organización Local | 70 | 118 | 188 | 27,17% |
| OE99 | Otras Cuestiones. Ordenación Económica y Gestión Administrativa. | 4 | 20 | 24 | 3,47% |
| **PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO** | | **1.465** | **613** | **2.078** | **6,72%** |
| PE01 | Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía | 129 | 55 | 184 | 8,85% |
| PE02 | Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía | 50 | 23 | 73 | 3,51% |
| PE03 | Personal Docente | 592 | 138 | 730 | 35,13% |
| PE04 | Personal Sanitario | 358 | 120 | 478 | 23,00% |
| PE05 | Personal de Justicia | 4 | - | 4 | 0,19% |
| PE06 | Personal de Entidades Instrumentales | 32 | 9 | 41 | 1,97% |
| PE07 | Personal de Administración Local | 252 | 186 | 438 | 21,08% |
| PE08 | P.A.S. Universidades Andaluzas | 13 | 7 | 20 | 0,96% |
| PE99 | Otras Cuestiones. Personal del Sector Público | 35 | 75 | 110 | 5,29% |
| **PERSONAS EN PRISIÓN** | | **296** | **137** | **433** | **1,40%** |
| PR01 | Mujeres Presas | 2 | - | 2 | 0,46% |
| PR02 | Migrantes en Prisión | 4 | 1 | 5 | 1,15% |
| PR03 | Infraestructura Penitenciaria | 10 | - | 10 | 2,31% |
| PR04 | Régimen Penitenciario | 60 | 27 | 87 | 20,09% |
| PR05 | Medidas Alternativas | - | 2 | 2 | 0,46% |
| PR06 | Fallecimientos en Prisión | 1 | - | 1 | 0,23% |
| PR07 | Malos Tratos | 32 | 13 | 45 | 10,39% |
| PR09 | Libertad Condicional | - | 3 | 3 | 0,69% |
| PR10 | Régimen Jurídico | - | 4 | 4 | 0,92% |
| PR11 | Atención Sanitaria Penitenciaria | 48 | 14 | 62 | 14,32% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PR12 | Asistencia Sanitaria Ccaa | - | 2 | 2 | 0,46% |
| PR13 | Drogadicción en Prisión | 1 | 2 | 3 | 0,69% |
| PR14 | Enfermedad Mental en Prisión | 15 | 9 | 24 | 5,54% |
| PR15 | Discapacidad en Prisión | 8 | 2 | 10 | 2,31% |
| PR18 | Convenios de Colaboración | - | 2 | 2 | 0,46% |
| PR99 | Otras Cuestiones. Personas en Prisión | 115 | 56 | 171 | 39,49% |
| **PERSONAS MAYORES** | | **73** | **93** | **166** | **0,54%** |
| PM01 | Prestaciones | 1 | 2 | 3 | 1,81% |
| PM02 | Ayudas y Subvenciones | 7 | - | 7 | 4,22% |
| PM03 | Servicios y Centros | 47 | 53 | 100 | 60,24% |
| PM04 | Políticas, Planes y Programas | 5 | 5 | 10 | 6,02% |
| PM99 | Otras Cuestiones. Personas Mayores | 13 | 33 | 46 | 27,71% |
| **PERSONAS MIGRANTES** | | **153** | **405** | **558** | **1,81%** |
| EX01 | Extranjería | 9 | 37 | 46 | 8,24% |
| EX02 | Expulsiones | 3 | 5 | 8 | 1,43% |
| EX03 | Autorizaciones Iniciales | 56 | 127 | 183 | 32,80% |
| EX04 | Visados | 9 | 12 | 21 | 3,76% |
| EX05 | Reagrupaciones Familiares | 7 | 23 | 30 | 5,38% |
| EX06 | Nacionalidad | 25 | 43 | 68 | 12,19% |
| EX07 | Inscripciones Registro Civil | 6 | 11 | 17 | 3,05% |
| EX08 | Mujeres Migrantes | - | 4 | 4 | 0,72% |
| EX09 | Discriminación | 3 | 6 | 9 | 1,61% |
| EX99 | Otras Cuestiones. Personas Migrantes | 35 | 137 | 172 | 30,82% |
| **POBLACIÓN GITANA** | | **1** | **11** | **12** | **0,04%** |
| PG01 | Pueblo Gitano | 1 | 10 | 11 | 91,67% |
| PG99 | Otras Cuestiones. Población Gitana | - | 1 | 1 | 8,33% |
| **POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO** | | **45** | **44** | **89** | **0,29%** |
| PA01 | Incentivos a la Contratación | - | 4 | 4 | 4,49% |
| PA02 | Orientación e Inserción | 5 | 1 | 6 | 6,74% |
| PA04 | Contratación Temporal | 1 | - | 1 | 1,12% |
| PA05 | Autoempleo | 16 | 9 | 25 | 28,09% |
| PA06 | Centros Especiales de Empleo | 1 | 1 | 2 | 2,25% |
| PA08 | Formación Profesional | 17 | 17 | 34 | 38,20% |
| PA99 | Otras Cuestiones. Políticas Activas de Empleo | 5 | 12 | 17 | 19,10% |
| **PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO** | | **258** | **699** | **957** | **3,10%** |
| RC01 | Ingreso Mínimo Vital (IMV) | 99 | 182 | 281 | 29,36% |
| RC02 | Renta Mínima de Inserción (RMISA) | 63 | 126 | 189 | 19,75% |
| RC03 | Prestaciones No Contributivas | 75 | 309 | 384 | 40,13% |
| RC04 | Prestaciones de Emergencia | 14 | 35 | 49 | 5,12% |
| RC99 | Otras Cuestiones. Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 7 | 47 | 54 | 5,64% |
| SALUD | | 1.344 | 1.724 | 3.068 | 9,93% |
| SA01 | Policía Sanitaria Mortuoria | - | 1 | 1 | 0,03% |
| SA02 | Salud Pública | 44 | 29 | 73 | 2,38% |
| SA03 | Atención Primaria | 82 | 79 | 161 | 5,25% |
| SA04 | Atención Especializada | 203 | 272 | 475 | 15,48% |
| SA05 | Atención Pediátrica | 27 | 17 | 44 | 1,43% |
| SA06 | Salud Mental | 60 | 168 | 228 | 7,43% |
| SA07 | Lista de Espera | 495 | 395 | 890 | 29,01% |
| SA08 | Urgencias y Emergencias | 33 | 42 | 75 | 2,44% |
| SA09 | Gestión Administrativa | 16 | 65 | 81 | 2,64% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| SA10 | Centros y Servicios Sanitarios | 41 | 56 | 97 | 3,16% |
| SA11 | Prestación Farmaceútica | 39 | 28 | 67 | 2,18% |
| SA12 | Prestaciones Complementarias | 27 | 24 | 51 | 1,66% |
| SA13 | Agencias Públicas Empresariales Sanitarias | - | 1 | 1 | 0,03% |
| SA14 | Colegios Profesionales | 1 | 1 | 2 | 0,07% |
| SA15 | Control Incapacidad Temporal | 59 | 32 | 91 | 2,97% |
| SA16 | Biomedicina/Investigación | 1 | 2 | 3 | 0,10% |
| SA17 | Políticas de Salud | 8 | 32 | 40 | 1,30% |
| SA18 | Derechos Usuarios Salud | 64 | 126 | 190 | 6,19% |
| SA19 | Praxis Asistencial | 70 | 146 | 216 | 7,04% |
| SA20 | Adicciones | 7 | 35 | 42 | 1,37% |
| SA99 | Otras Cuestiones. Salud | 67 | 173 | 240 | 7,82% |
| **SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR** | | **143** | **122** | **265** | **0,86%** |
| PC01 | Seguridad Ciudadana | 124 | 92 | 216 | 81,51% |
| PC02 | Política Interior | 4 | - | 4 | 1,51% |
| PC99 | Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior | 15 | 30 | 45 | 16,98% |
| **SEGURIDAD SOCIAL** | | **94** | **258** | **352** | **1,14%** |
| SG01 | Prestaciones Contributivas | 51 | 109 | 160 | 45,45% |
| SG03 | Devolución de Prestaciones Indebidas | 8 | 20 | 28 | 7,95% |
| SG04 | Cotizaciones | 4 | 12 | 16 | 4,55% |
| SG99 | Otras Cuestiones. Seguridad Social | 31 | 117 | 148 | 42,05% |
| **SERVICIOS SOCIALES** | | **148** | **511** | **659** | **2,13%** |
| SS01 | Organización y Funcionamiento | 12 | 111 | 123 | 18,66% |
| SS02 | Orientación e Inserción | 104 | 131 | 235 | 35,66% |
| SS03 | Minorias Etnicas | 1 | - | 1 | 0,15% |
| SS04 | Exclusión Social | 23 | 188 | 211 | 32,02% |
| SS05 | Políticas/Planes | - | 4 | 4 | 0,61% |
| SS99 | Otras Cuestiones. Servicios Sociales | 8 | 77 | 85 | 12,90% |
| **TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN** | | **27** | **38** | **65** | **0,21%** |
| TC01 | Infraestructuras (Excepto Servicio Universal) | 1 | 1 | 2 | 3,08% |
| TC02 | Brecha Digital (Excepto Servicio Universal) | - | 2 | 2 | 3,08% |
| TC03 | Sociedad de la Información | 3 | - | 3 | 4,62% |
| TC04 | Televisión (Frecuencias / Autorizaciones) | 2 | 2 | 4 | 6,15% |
| TC05 | Radio (Frecuencias / Autorizaciones) | 1 | - | 1 | 1,54% |
| TC06 | Contenidos de Medios de Comunicación | 16 | 21 | 37 | 56,92% |
| TC99 | Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación | 4 | 12 | 16 | 24,62% |
| **TRABAJO** | | **82** | **148** | **230** | **0,74%** |
| TR01 | Gestión del Empleo | 28 | 27 | 55 | 23,91% |
| TR02 | Relaciones Laborales | 9 | 47 | 56 | 24,35% |
| TR03 | Seguridad y Salud Laboral | 6 | 9 | 15 | 6,52% |
| TR04 | Necesidad de Empleo | 13 | 10 | 23 | 10,00% |
| TR05 | Otras Cuestiones Laborales | 11 | 13 | 24 | 10,43% |
| TR99 | Otras Cuestiones. Trabajo | 15 | 42 | 57 | 24,78% |
| **URBANISMO** | | **372** | **523** | **895** | **2,90%** |
| UR01 | Planeamiento | 31 | 40 | 71 | 7,93% |
| UR02 | Disciplina Urbanística | 163 | 188 | 351 | 39,22% |
| UR03 | Gestión Urbanística | 54 | 68 | 122 | 13,63% |
| UR04 | Ordenación del Territorio | 2 | 11 | 13 | 1,45% |
| UR05 | Regeneración y Rehabilitación Urbana | 9 | 33 | 42 | 4,69% |
| UR06 | Barreras | 41 | 36 | 77 | 8,60% |
| UR99 | Otras Cuestiones. Urbanismo | 72 | 147 | 219 | 24,47% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **VIVIENDA** | | **613** | **1.584** | **2.197** | **7,11%** |
| VV01 | Planes de Viviendas y Suelo | - | 2 | 2 | 0,09% |
| VV02 | Registro de Demandantes V.P. | 11 | 14 | 25 | 1,14% |
| VV03 | Necesidad de Vivienda | 114 | 569 | 683 | 31,09% |
| VV04 | Viviendas de Protección Oficial (V.P.O.) | 53 | 51 | 104 | 4,73% |
| VV05 | Viviendas de Promoción Pública (V.P.P.) | 89 | 99 | 188 | 8,56% |
| VV06 | Viviendas Libres | 115 | 135 | 250 | 11,38% |
| VV07 | Políticas de Rehabilitación | 19 | 23 | 42 | 1,91% |
| VV08 | Políticas de Fomento Alquiler | 66 | 97 | 163 | 7,42% |
| VV09 | Segregación Residdencial | 22 | 30 | 52 | 2,37% |
| VV10 | Intermediación con Entidades Financieras | 3 | 20 | 23 | 1,05% |
| VV11 | Protección Consumidores y Usuarios | 2 | 23 | 25 | 1,14% |
| VV12 | Discapacidad en Vivienda | 1 | 9 | 10 | 0,46% |
| VV13 | Barreras Arquitectónicas | 14 | 11 | 25 | 1,14% |
| VV14 | Otros Desahucio de Viviendas | 1 | 143 | 144 | 6,55% |
| VV99 | Otras Cuestiones. Vivienda | 103 | 358 | 461 | 20,98% |
| **VULNERABILIDAD POR RAZÓN DE GÉNERO** | | **30** | **87** | **117** | **0,38%** |
| GE01 | Violencia de Género | 27 | 26 | 53 | 45,30% |
| GE02 | Discriminación por Razón de Sexo | - | 1 | 1 | 0,85% |
| GE03 | Prostitución | - | 1 | 1 | 0,85% |
| GE04 | Políticas Para la Igualdad | 2 | 4 | 6 | 5,13% |
| GE99 | Otras Cuestiones. Vulnerabilidad por Razón de Género | 1 | 55 | 56 | 47,86% |
| **PENDIENTE DE DETERMINAR** | | **405** | **1** | **406** | **1,31%** |
| ZZ99 | Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar | 405 | 1 | 406 | 100,00% |
| **TOTAL** | | **13.410** | **17.494** | **30.904** | |

| RELACIÓN ACTUACIONES - INTERESADOS POR MATERIAS | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Área de actuación | Quejas Oficio | Quejas I.de parte | Nº de Firmantes en Quejas | Consultas | Total Personas Interesadas | Porcentaje | Nº Total Expedientes | Porcentaje |
| Administración de Justicia | 2 | 489 | 536 | 669 | 1.205 | 3,25% | 1.160 | 3,75% |
| Administraciones Tributarias | - | 284 | 284 | 289 | 573 | 1,54% | 573 | 1,85% |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | - | 8 | 8 | 13 | 21 | 0,06% | 21 | 0,07% |
| Asuntos Generales | - | - | - | 4 | 4 | 0,01% | 4 | 0,01% |
| Consumo | 2 | 792 | 1.040 | 948 | 1.988 | 5,36% | 1.742 | 5,64% |
| Cultura y Deportes | 3 | 132 | 132 | 101 | 233 | 0,63% | 236 | 0,76% |
| Dependencia | 2 | 1.987 | 1.987 | 2.494 | 4.481 | 12,08% | 4.483 | 14,51% |
| Educación | 11 | 1.118 | 1.676 | 935 | 2.611 | 7,04% | 2.064 | 6,68% |
| Empadronamiento | - | 149 | 149 | 157 | 306 | 0,82% | 306 | 0,99% |
| Gestión a la Discapacidad | - | 745 | 745 | 618 | 1.363 | 3,67% | 1.363 | 4,41% |
| Infancia y Adolescencia | 21 | 451 | 451 | 743 | 1.194 | 3,22% | 1.215 | 3,93% |
| Información y Atención al Ciudadano | - | 80 | 80 | 2.217 | 2.297 | 6,19% | 2.297 | 7,43% |
| Medio Ambiente | 3 | 753 | 1.106 | 662 | 1.768 | 4,77% | 1.418 | 4,59% |
| Movilidad | - | 359 | 1.513 | 232 | 1.745 | 4,70% | 591 | 1,91% |
| Obras Públicas y Expropiaciones | - | 113 | 113 | 79 | 192 | 0,52% | 192 | 0,62% |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | - | 357 | 425 | 335 | 760 | 2,05% | 692 | 2,24% |
| Personal del Sector Público | 2 | 1.463 | 1.463 | 613 | 2.076 | 5,60% | 2.078 | 6,72% |
| Personas en Prisión | - | 296 | 296 | 137 | 433 | 1,17% | 433 | 1,40% |
| Personas Mayores | - | 73 | 1.365 | 93 | 1.458 | 3,93% | 166 | 0,54% |
| Personas Migrantes | 1 | 152 | 152 | 405 | 557 | 1,50% | 558 | 1,81% |
| Población Gitana | - | 1 | 1 | 11 | 12 | 0,03% | 12 | 0,04% |
| Políticas Activas de Empleo | - | 45 | 45 | 44 | 89 | 0,24% | 89 | 0,29% |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 1 | 257 | 257 | 699 | 956 | 2,58% | 957 | 3,10% |
| Salud | 3 | 1.341 | 1.341 | 1.724 | 3.065 | 8,26% | 3.068 | 9,93% |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | - | 143 | 412 | 122 | 534 | 1,44% | 265 | 0,86% |
| Seguridad Social | - | 94 | 94 | 258 | 352 | 0,95% | 352 | 1,14% |
| Servicios Sociales | - | 148 | 148 | 511 | 659 | 1,78% | 659 | 2,13% |
| Tic y Medios de Comunicación | - | 27 | 27 | 38 | 65 | 0,18% | 65 | 0,21% |
| Trabajo | - | 82 | 82 | 148 | 230 | 0,62% | 230 | 0,74% |
| Urbanismo | - | 372 | 2.551 | 523 | 3.074 | 8,29% | 895 | 2,90% |
| Vivienda | 1 | 612 | 693 | 1.584 | 2.277 | 6,14% | 2.197 | 7,11% |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 1 | 29 | 29 | 87 | 116 | 0,31% | 117 | 0,38% |
| Pendiente de Determinar | - | 405 | 405 | 1 | 406 | 1,09% | 406 | 1,31% |
| **TOTAL** | **53** | **13.357** | **19.606** | **17.494** | **37.100** | **100,00%** | **30.904** | **100,00%** |

## DISTRIBUCIÓN POR MATERIA DE LAS ACTUACIONES, INICIADAS EN EL AÑO, POR SEXO DEL PROMOTOR.

| | Mujeres | | | | Hombres | | | | Sin Determinar | | | | Desglose Expedientes I. Partes | | | | QJ Oficio | Total Edtes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | Quejas I.Partes | Csults | Total Expedtes I.Partes | % | | |
| Administración de Justicia | 229 | 360 | 589 | 3,44% | 243 | 284 | 527 | 4,10% | 17 | 25 | 42 | 4,95% | 489 | 669 | 1.158 | 3,75% | 2 | 1.160 |
| Administraciones Tributarias | 95 | 117 | 212 | 1,24% | 173 | 166 | 339 | 2,64% | 16 | 6 | 22 | 2,59% | 284 | 289 | 573 | 1,86% | - | 573 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 1 | 2 | 3 | 0,02% | 6 | 11 | 17 | 0,13% | 1 | - | 1 | 0,12% | 8 | 13 | 21 | 0,07% | - | 21 |
| Asuntos Generales | - | 1 | 1 | 0,01% | - | 3 | 3 | 0,02% | - | - | - | 0,00% | - | 4 | 4 | 0,01% | - | 4 |
| Consumo | 300 | 462 | 762 | 4,45% | 381 | 474 | 855 | 6,65% | 111 | 12 | 123 | 14,49% | 792 | 948 | 1.740 | 5,64% | 2 | 1.742 |
| Cultura y Deportes | 39 | 34 | 73 | 0,43% | 74 | 64 | 138 | 1,07% | 19 | 3 | 22 | 2,59% | 132 | 101 | 233 | 0,76% | 3 | 236 |
| Dependencia | 1.361 | 1.712 | 3.073 | 17,93% | 610 | 778 | 1.388 | 10,79% | 16 | 4 | 20 | 2,36% | 1.987 | 2.494 | 4.481 | 14,52% | 2 | 4.483 |
| Educación | 705 | 649 | 1.354 | 7,90% | 375 | 270 | 645 | 5,01% | 38 | 16 | 54 | 6,36% | 1.118 | 935 | 2.053 | 6,65% | 11 | 2.064 |
| Empadronamiento | 66 | 80 | 146 | 0,85% | 67 | 71 | 138 | 1,07% | 16 | 6 | 22 | 2,59% | 149 | 157 | 306 | 0,99% | - | 306 |
| Gestión a la Discapacidad | 358 | 306 | 664 | 3,87% | 378 | 300 | 678 | 5,27% | 9 | 12 | 21 | 2,47% | 745 | 618 | 1.363 | 4,42% | - | 1.363 |
| Infancia y Adolescencia | 249 | 487 | 736 | 4,29% | 178 | 239 | 417 | 3,24% | 24 | 17 | 41 | 4,83% | 451 | 743 | 1.194 | 3,87% | 21 | 1.215 |
| Información y Atención al Ciudadano | 26 | 1.275 | 1.301 | 7,59% | 43 | 902 | 945 | 7,35% | 11 | 40 | 51 | 6,01% | 80 | 2.217 | 2.297 | 7,45% | - | 2.297 |
| Medio Ambiente | 289 | 296 | 585 | 3,41% | 394 | 351 | 745 | 5,79% | 70 | 15 | 85 | 10,01% | 753 | 662 | 1.415 | 4,59% | 3 | 1.418 |
| Movilidad | 119 | 91 | 210 | 1,23% | 229 | 137 | 366 | 2,85% | 11 | 4 | 15 | 1,77% | 359 | 232 | 591 | 1,92% | - | 591 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 45 | 29 | 74 | 0,43% | 61 | 47 | 108 | 0,84% | 7 | 3 | 10 | 1,18% | 113 | 79 | 192 | 0,62% | - | 192 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 81 | 117 | 198 | 1,16% | 247 | 218 | 465 | 3,62% | 29 | - | 29 | 3,42% | 357 | 335 | 692 | 2,24% | - | 692 |
| Personal del Sector Público | 928 | 297 | 1.225 | 7,15% | 521 | 308 | 829 | 6,44% | 14 | 8 | 22 | 2,59% | 1.463 | 613 | 2.076 | 6,73% | 2 | 2.078 |
| Personas en Prisión | 40 | 93 | 133 | 0,78% | 254 | 43 | 297 | 2,31% | 2 | 1 | 3 | 0,35% | 296 | 137 | 433 | 1,40% | - | 433 |
| Personas Mayores | 42 | 62 | 104 | 0,61% | 28 | 30 | 58 | 0,45% | 3 | 1 | 4 | 0,47% | 73 | 93 | 166 | 0,54% | - | 166 |
| Personas Migrantes | 70 | 224 | 294 | 1,72% | 69 | 158 | 227 | 1,76% | 13 | 23 | 36 | 4,24% | 152 | 405 | 557 | 1,81% | 1 | 558 |
| Población Gitana | 1 | 10 | 11 | 0,06% | - | 1 | 1 | 0,01% | - | - | - | 0,00% | 1 | 11 | 12 | 0,04% | - | 12 |
| Políticas Activas de Empleo | 20 | 17 | 37 | 0,22% | 25 | 23 | 48 | 0,37% | - | 4 | 4 | 0,47% | 45 | 44 | 89 | 0,29% | - | 89 |
| Prestaciones Sociales de Carácter Económico | 155 | 416 | 571 | 3,33% | 96 | 279 | 375 | 2,92% | 6 | 4 | 10 | 1,18% | 257 | 699 | 956 | 3,10% | 1 | 957 |
| Salud | 700 | 970 | 1.670 | 9,74% | 611 | 716 | 1.327 | 10,32% | 30 | 38 | 68 | 8,01% | 1.341 | 1.724 | 3.065 | 9,93% | 3 | 3.068 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 58 | 58 | 116 | 0,68% | 79 | 63 | 142 | 1,10% | 6 | 1 | 7 | 0,82% | 143 | 122 | 265 | 0,86% | - | 265 |
| Seguridad Social | 40 | 146 | 186 | 1,09% | 53 | 110 | 163 | 1,27% | 1 | 2 | 3 | 0,35% | 94 | 258 | 352 | 1,14% | - | 352 |
| Servicios Sociales | 90 | 334 | 424 | 2,47% | 55 | 170 | 225 | 1,75% | 3 | 7 | 10 | 1,18% | 148 | 511 | 659 | 2,14% | - | 659 |
| Tic y Medios de Comunicación | 8 | 21 | 29 | 0,17% | 17 | 15 | 32 | 0,25% | 2 | 2 | 4 | 0,47% | 27 | 38 | 65 | 0,21% | - | 65 |
| Trabajo | 31 | 71 | 102 | 0,60% | 46 | 77 | 123 | 0,96% | 5 | - | 5 | 0,59% | 82 | 148 | 230 | 0,75% | - | 230 |
| Urbanismo | 144 | 222 | 366 | 2,14% | 188 | 292 | 480 | 3,73% | 40 | 9 | 49 | 5,77% | 372 | 523 | 895 | 2,90% | - | 895 |
| Vivienda | 396 | 1.198 | 1.594 | 9,30% | 201 | 378 | 579 | 4,50% | 15 | 8 | 23 | 2,71% | 612 | 1.584 | 2.196 | 7,12% | 1 | 2.197 |
| Vulnerabilidad por Razón de Género | 22 | 51 | 73 | 0,43% | 4 | 18 | 22 | 0,17% | 3 | 18 | 21 | 2,47% | 29 | 87 | 116 | 0,38% | 1 | 117 |
| Pendiente de Determinar | 222 | 1 | 223 | 1,30% | 161 | - | 161 | 1,25% | 22 | - | 22 | 2,59% | 405 | 1 | 406 | 1,32% | - | 406 |
| **TOTAL** | **6.930** | **10.209** | **17.139** | **55,55%** | **5.867** | **6.996** | **12.863** | **41,69%** | **560** | **289** | **849** | **2,75%** | **13.357** | **17.494** | **30.851** | **100,00%** | **53** | **30.904** |

| Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I.Partes por Sexo (Ponderación de expedientes por cada 100.000 habitantes) | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mujeres | | | | Hombres | | | | Sin Determinar | | | | Total Expedtes I.Partes | Población derecho | Ponderación de Expedtes I.Partes | Total Expedtes |
| | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | Quejas I.Partes | Csults | Total | % | | | | |
| Almería | 387 | 471 | 858 | 5,01% | 300 | 351 | 651 | 5,06% | 15 | 10 | 25 | 2,94% | 1.534 | 709.340 | 216,26 | 1.534 |
| Cádiz | 719 | 1.176 | 1.895 | 11,06% | 721 | 858 | 1.579 | 12,28% | 63 | 11 | 74 | 8,72% | 3.548 | 1.238.714 | 286,43 | 3.548 |
| Córdoba | 530 | 627 | 1.157 | 6,75% | 392 | 444 | 836 | 6,50% | 6 | 24 | 30 | 3,53% | 2.023 | 785.240 | 257,63 | 2.023 |
| Granada | 723 | 613 | 1.336 | 7,80% | 581 | 574 | 1.155 | 8,98% | 22 | 5 | 27 | 3,18% | 2.518 | 912.075 | 276,07 | 2.518 |
| Huelva | 233 | 407 | 640 | 3,73% | 273 | 288 | 561 | 4,36% | 23 | 3 | 26 | 3,06% | 1.227 | 519.932 | 235,99 | 1.227 |
| Jaén | 286 | 383 | 669 | 3,90% | 312 | 285 | 597 | 4,64% | 4 | 20 | 24 | 2,83% | 1.290 | 638.099 | 202,16 | 1.290 |
| Málaga | 1071 | 1.545 | 2.616 | 15,26% | 941 | 1.078 | 2.019 | 15,70% | 50 | 34 | 84 | 9,89% | 4.719 | 1.641.121 | 287,55 | 4.719 |
| Sevilla | 2083 | 4.127 | 6.210 | 36,23% | 1655 | 2.473 | 4.128 | 32,09% | 134 | 41 | 175 | 20,61% | 10.513 | 1.941.887 | 541,38 | 10.513 |
| Otras Provincias | 123 | 154 | 277 | 1,62% | 167 | 140 | 307 | 2,39% | 5 | 4 | 9 | 1,06% | 593 | | | 593 |
| Extranjero | 16 | 9 | 25 | 0,15% | 17 | 7 | 24 | 0,19% | 1 | - | 1 | 0,12% | 50 | | | 50 |
| Sin Determinar | 759 | 697 | 1.456 | 8,50% | 508 | 498 | 1.006 | 7,82% | 237 | 137 | 374 | 44,05% | 2.836 | | | 2.836 |
| Expedientes de Oficio | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | 53 |
| **TOTAL** | **6.930** | **10.209** | **17.139** | | **5.867** | **6.996** | **12.863** | | **560** | **289** | **849** | | **30.851** | **8.386.408** | | **30.904** |

| Registro General<br>Registro | Documentos | Porcentaje |
|---|---|---|
| **ENTRADA** | | |
| Correo postal | 1.459 | 3,37% |
| Entrega en mano, Interesado | 671 | 1,55% |
| Fax | - | 0,00% |
| Via Internet | 41.115 | 94,91% |
| E-mail ordinario | 26.308 | |
| Formulario Web | 67 | |
| Telemática (certificado digital) | 8.015 | |
| SIR | 6.725 | |
| Oficina Información (Comp. Interesado) | 73 | 0,17% |
| Otros | 3 | 0,01% |
| **Total Entrada** | **43.321** | |
| **QUEJAS** | | |
| Correo postal | 651 | 4,85% |
| Entrega en mano | 348 | 2,60% |
| Fax | - | 0,00% |
| Via Internet | 12.286 | 91,62% |
| E-mail ordinario | 9.452 | |
| Formulario Web | 57 | |
| Telemática (certificado digital) | 2.355 | |
| SIR | 422 | |
| Oficina de Información | 59 | 0,44% |
| Otros | 65 | 0,48% |
| Internos | 1 | 0,01% |
| **Total Quejas** | **13.410** | |
| **CONSULTAS** | | |
| Correo postal | 15 | 0,09% |
| Presencial | 1.447 | 8,27% |
| Telefónica | 14.062 | 80,38% |
| Internet | 1.080 | 6,17% |
| Teléfono del Menor | 589 | 3,37% |
| Redes Sociales | 301 | 1,72% |
| **Total Consultas** | **17.494** | |
| **SALIDA** | | |
| Correo postal | 7.175 | 11,17% |
| Entrega en mano | 21 | 0,03% |
| Fax | - | 0,00% |
| Via Internet | 57.005 | 88,77% |
| E-mail ordinario | 30.476 | |
| E-mail firmado digitalmente | - | |
| Telemática (certificado digital) | 10.192 | |
| SIR | 16.337 | 25,44% |
| Otros | 12 | |
| **Total Salida** | **64.213** | |

| Entrada Electrónica de Quejas por mes | |
|---|---|
| Mes | Total Quejas |
| Enero | 921 |
| Febrero | 1005 |
| Marzo | 974 |
| Abril | 796 |
| Mayo | 862 |
| Junio | 1170 |
| Julio | 1439 |
| Agosto | 864 |
| Septiembre | 1064 |
| Octubre | 1222 |
| Noviembre | 919 |
| Diciembre | 1050 |
| **Total Quejas** | **12.286** |

| Entrada Electrónica de Consultas por mes | |
|---|---|
| Mes | Total Consultas |
| Enero | 84 |
| Febrero | 97 |
| Marzo | 85 |
| Abril | 80 |
| Mayo | 97 |
| Junio | 121 |
| Julio | 101 |
| Agosto | 65 |
| Septiembre | 84 |
| Octubre | 106 |
| Noviembre | 83 |
| Diciembre | 77 |
| **Total Consultas** | **1.080** |

| Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año. | |
|---|---|
| Entidades | Total Quejas afectadas |
| Junta de Andalucía | 6.785 |
| Entes Locales | 3.412 |
| Otras Instituciones | 29 |
| Universidades | 87 |
| Órganos Judiciales | 350 |
| Administración del Estado | 877 |
| Otras Administaciones territoriales | 14 |
| Colegios Profesionales | 58 |
| Empresas pretadoras de servicios de interés general | 262 |
| Otras Entidades | 108 |
| Total Entidades | 11.982 |
| Sin Entidades afectadas | 914 |
| Sin determinar | 514 |
| **Total Quejas** | **13.410** |

| **JUNTA DE ANDALUCÍA** | **6.785** |
|---|---|
| Presidencia Junta de Andalucía | 4 |
| Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural | 29 |
| Consejería de Cultura y Deporte | 43 |
| Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional | 1.359 |
| Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos | 43 |
| Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo | 70 |
| Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda | 183 |
| Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad | 2.955 |
| Consejería de Industria, Energía y Minas | 147 |
| Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública | 179 |
| Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencia- 2025 | 1.541 |
| Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente | 85 |
| Consejería de Turismo y Andalucía Exterior | 10 |
| Consejería de Universidad, Investigación e Innovación | 122 |
| Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía | 15 |

| | |
|---|---|
| **ENTES LOCALES** | **3.412** |
| **AYUNTAMIENTOS** | **3.107** |
| **Provincia de Almería** | **186** |
| Ayuntamiento de Almería | 41 |
| Ayuntamiento de Níjar | 11 |
| Ayuntamiento de Carboneras | 3 |
| Ayuntamiento de Tabernas | 1 |
| Ayuntamiento de Huércal de Almería | 4 |
| Ayuntamiento de Sorbas | 1 |
| Ayuntamiento de Benizalón | 1 |
| Ayuntamiento de Los Gallardos | 3 |
| Ayuntamiento de Alhama de Almería | 11 |
| Ayuntamiento de Alicún | 1 |
| Ayuntamiento de Benahadux | 2 |
| Ayuntamiento de Padules | 2 |
| Ayuntamiento de Fondón | 1 |
| Ayuntamiento de Alcolea | 1 |
| Ayuntamiento de Abla | 1 |
| Ayuntamiento de Nacimiento | 1 |
| Ayuntamiento de Gérgal | 4 |
| Ayuntamiento de Alsodux | 1 |
| Ayuntamiento de Huércal-Overa | 4 |
| Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora | 4 |
| Ayuntamiento de Vera | 10 |
| Ayuntamiento de Antas | 1 |
| Ayuntamiento de Garrucha | 6 |
| Ayuntamiento de Mojácar | 4 |
| Ayuntamiento de Pulpí | 1 |
| Ayuntamiento de Zurgena | 1 |
| Ayuntamiento de El Ejido | 8 |
| Ayuntamiento de Balanegra | 1 |
| Oficina Municipal de Aguadulce. Almería | 3 |
| Ayuntamiento de Félix | 3 |
| Ayuntamiento de Vícar | 2 |
| Ayuntamiento de Roquetas de Mar | 13 |
| Ayuntamiento de La Mojonera | 1 |
| Ayuntamiento de Dalías | 2 |
| Ayuntamiento de Berja | 7 |
| Ayuntamiento de Adra | 11 |
| Ayuntamiento de Albox | 2 |
| Ayuntamiento de Oria | 2 |
| Ayuntamiento de Vélez Rubio | 1 |
| Ayuntamiento de Chirivel | 1 |
| Ayuntamiento de Vélez Blanco | 1 |
| Ayuntamiento de Cantoria | 2 |
| Ayuntamiento de Olula del Río | 1 |
| Ayuntamiento de Macael | 1 |
| Ayuntamiento de Fines | 1 |
| Ayuntamiento de Purchena | 1 |
| Ayuntamiento de Tíjola | 1 |
| **Provincia de Cádiz** | **466** |
| Ayuntamiento de Cádiz | 45 |
| Ayuntamiento de San Fernando | 32 |
| Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera | 37 |
| Ayuntamiento de Conil de la Frontera | 15 |
| Ayuntamiento de Vejer de la Frontera | 5 |
| Ayuntamiento de Barbate | 8 |
| Ayuntamiento de Alcalá de los Gazules | 1 |
| Ayuntamiento de Benalup-Casas Viejas | 2 |
| Ayuntamiento de Algeciras | 23 |
| Ayuntamiento de La Línea de la Concepción | 19 |
| Ayuntamiento de Jimena de la Frontera | 6 |
| Ayuntamiento de San Martín del Tesorillo | 1 |
| Ayuntamiento de Castellar de la Frontera | 4 |
| Ayuntamiento de San Roque | 22 |
| Ayuntamiento de Los Barrios | 5 |
| Ayuntamiento de Tarifa | 8 |
| Ayuntamiento de Jerez de la Frontera | 66 |
| Ayuntamiento de El Puerto de Santa María | 52 |
| Ayuntamiento de Puerto Real | 12 |
| Ayuntamiento de Rota | 25 |
| Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda | 22 |
| Ayuntamiento de Chipiona | 16 |
| Ayuntamiento de San José del Valle | 1 |
| Ayuntamiento de Ubrique | 6 |
| Ayuntamiento de Grazalema | 2 |
| Ayuntamiento de Benaocaz | 2 |
| Ayuntamiento de Arcos de la Frontera | 5 |
| Ayuntamiento de Bornos | 6 |
| Ayuntamiento de Espera | 2 |
| Ayuntamiento de Villamartín | 3 |
| Ayuntamiento de Puerto Serrano | 3 |
| Ayuntamiento de El Bosque | 1 |
| Ayuntamiento de Algodonales | 3 |
| Ayuntamiento de El Gastor | 3 |
| Ayuntamiento de Olvera | 1 |
| Ayuntamiento de Torre Alháquime | 1 |
| Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas | 1 |
| **Provincia de Córdoba** | **272** |
| Ayuntamiento de Córdoba | 124 |
| Ayuntamiento de La Carlota | 8 |
| Ayuntamiento de Fuente Palmera | 1 |
| Ayuntamiento de Peñarroya-Pueblonuevo | 6 |
| Ayuntamiento de Villaharta | 1 |
| Ayuntamiento de Espiel | 4 |
| Ayuntamiento de Villanueva del Rey | 1 |
| Ayuntamiento de Belmez | 4 |
| Ayuntamiento de Hinojosa del Duque | 2 |
| Ayuntamiento de Belalcázar | 1 |
| Ayuntamiento de Fuente Obejuna | 1 |
| Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba | 1 |
| Ayuntamiento de Obejo | 1 |
| Ayuntamiento de Pozoblanco | 9 |
| Ayuntamiento de Pedroche | 1 |
| Ayuntamiento de Villafranca de Córdoba | 1 |

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Villanueva de Córdoba | 1 |
| Ayuntamiento de Cardeña | 1 |
| Ayuntamiento de Añora | 1 |
| Ayuntamiento de Alcaracejos | 1 |
| Ayuntamiento de Villaralto | 4 |
| Ayuntamiento de Puente Genil | 5 |
| Ayuntamiento de Moriles | 3 |
| Ayuntamiento de Fernán Núñez | 2 |
| Ayuntamiento de La Rambla | 1 |
| Ayuntamiento de La Guijarrosa | 1 |
| Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba | 2 |
| Ayuntamiento de Montilla | 7 |
| Ayuntamiento de Montoro | 4 |
| Ayuntamiento de El Carpio | 2 |
| Ayuntamiento de Villa del Río | 2 |
| Ayuntamiento de Bujalance | 1 |
| Ayuntamiento de Cañete de las Torres | 4 |
| Ayuntamiento de Valenzuela | 1 |
| Ayuntamiento de Palma del Río | 13 |
| Ayuntamiento de Almodóvar del Río | 5 |
| Ayuntamiento de Posadas | 1 |
| Ayuntamiento de Priego de Córdoba | 2 |
| Ayuntamiento de Carcabuey | 2 |
| Ayuntamiento de Fuente Tójar | 1 |
| Ayuntamiento de Espejo | 1 |
| Ayuntamiento de Castro del Río | 2 |
| Ayuntamiento de Baena | 6 |
| Ayuntamiento de Nueva Carteya | 3 |
| Ayuntamiento de Lucena | 12 |
| Ayuntamiento de Benamejí | 2 |
| Ayuntamiento de Encinas Reales | 2 |
| Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera | 4 |
| Ayuntamiento de Cabra | 2 |
| Ayuntamiento de Rute | 5 |
| | |
| **Provincia de Granada** | **328** |
| Ayuntamiento de Granada | 73 |
| Ayuntamiento de Armilla | 5 |
| Ayuntamiento de Vegas del Genil | 3 |
| Ayuntamiento de Monachil | 4 |
| Ayuntamiento de Las Gabias | 7 |
| Ayuntamiento de Alhama de Granada | 1 |
| Ayuntamiento de Zafarraya | 2 |
| Ayuntamiento de Ventas de Huelma | 2 |
| Ayuntamiento de La Zubia | 3 |
| Ayuntamiento de Gójar | 4 |
| Ayuntamiento de Ogíjares | 2 |
| Ayuntamiento de Dílar | 1 |
| Ayuntamiento de Güéjar Sierra | 1 |
| Ayuntamiento de Huétor de Santillán | 2 |
| Ayuntamiento de Churriana de la Vega | 3 |
| Ayuntamiento de Cúllar Vega | 1 |
| Ayuntamiento de Pulianas | 6 |
| Ayuntamiento de Huétor Vega | 1 |

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Cájar | 1 |
| Ayuntamiento de Maracena | 19 |
| Ayuntamiento de Peligros | 1 |
| Ayuntamiento de Cogollos de la Vega | 2 |
| Ayuntamiento de Nívar | 1 |
| Ayuntamiento de Albolote | 8 |
| Ayuntamiento de Atarfe | 8 |
| Ayuntamiento de Pinos Puente | 1 |
| Ayuntamiento de Moclín | 1 |
| Ayuntamiento de Íllora | 1 |
| Ayuntamiento de Montefrío | 2 |
| Ayuntamiento de Loja | 9 |
| Ayuntamiento de Santa Fe | 5 |
| Ayuntamiento de Láchar | 1 |
| Ayuntamiento de Chimeneas | 1 |
| Ayuntamiento de Chauchina | 2 |
| Ayuntamiento de Cijuela | 2 |
| Ayuntamiento de Fuente Vaqueros | 1 |
| Ayuntamiento de Huétor Tájar | 3 |
| Ayuntamiento de Órgiva | 6 |
| Ayuntamiento de Bubión | 1 |
| Ayuntamiento de Lanjarón | 3 |
| Ayuntamiento de Ugíjar | 2 |
| Ayuntamiento de Nevada | 2 |
| Ayuntamiento de Guadix | 3 |
| Ayuntamiento de Valle del Zalabí | 1 |
| Ayuntamiento de Huéneja | 2 |
| Ayuntamiento de Dólar | 1 |
| Ayuntamiento de Beas de Guadix | 1 |
| Ayuntamiento de Alquife | 1 |
| Ayuntamiento de Albuñán | 1 |
| Ayuntamiento de Jérez del Marquesado | 1 |
| Ayuntamiento de Pedro Martínez | 3 |
| Ayuntamiento de Dehesas de Guadix | 1 |
| Ayuntamiento de Huélago | 1 |
| Ayuntamiento de Iznalloz | 1 |
| Ayuntamiento de Torre Cardela | 1 |
| Ayuntamiento de Píñar | 2 |
| Ayuntamiento de Deifontes | 2 |
| Ayuntamiento de Motril | 17 |
| Ayuntamiento de Ítrabo | 2 |
| Ayuntamiento de Alhendín | 8 |
| Ayuntamiento de Otura | 3 |
| Ayuntamiento de Padul | 3 |
| Ayuntamiento de Dúrcal | 1 |
| Ayuntamiento de Nigüelas | 1 |
| Ayuntamiento de El Valle | 1 |
| Ayuntamiento de Vélez de Benaudalla | 2 |
| Ayuntamiento de Salobreña | 11 |
| Ayuntamiento de Almuñécar | 13 |
| Ayuntamiento de Albuñol | 6 |
| Ayuntamiento de Sorvilán | 1 |
| Ayuntamiento de Torrenueva Costa | 4 |
| Ayuntamiento de Gualchos | 1 |

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Baza | 5 |
| Ayuntamiento de Caniles | 3 |
| Ayuntamiento de Zújar | 4 |
| Ayuntamiento de Cuevas del Campo | 1 |
| Ayuntamiento de Cortes de Baza | 1 |
| Ayuntamiento de Castril | 2 |
| Ayuntamiento de Castilléjar | 2 |
| Ayuntamiento de Huéscar | 1 |
| Ayuntamiento de Cúllar | 6 |
| Ayuntamiento de Orce | 1 |
| Ayuntamiento de Gor | 1 |
| Ayuntamiento de Gorafe | 1 |

| **Provincia de Huelva** | **188** |
|---|---|
| Ayuntamiento de Huelva | 42 |
| Ayuntamiento de Punta Umbría | 7 |
| Ayuntamiento de Aljaraque | 5 |
| Ayuntamiento de Aracena | 2 |
| Ayuntamiento de Los Marines | 1 |
| Ayuntamiento de Corteconcepción | 2 |
| Ayuntamiento de Cortegana | 4 |
| Ayuntamiento de Arroyomolinos de León | 1 |
| Ayuntamiento de Jabugo | 1 |
| Ayuntamiento de Galaroza | 1 |
| Ayuntamiento de La Zarza-Perrunal | 2 |
| Ayuntamiento de Almonaster la Real | 1 |
| Ayuntamiento de Cumbres de San Bartolomé | 1 |
| Ayuntamiento de Ayamonte | 12 |
| Ayuntamiento de Isla Cristina | 8 |
| Ayuntamiento de Lepe | 8 |
| Ayuntamiento de Cartaya | 11 |
| Ayuntamiento de Gibraleón | 3 |
| Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre | 3 |
| Ayuntamiento de Puebla de Guzmán | 1 |
| Ayuntamiento de Valverde del Camino | 1 |
| Ayuntamiento de San Juan del Puerto | 4 |
| Ayuntamiento de Trigueros | 1 |
| Ayuntamiento de Beas | 3 |
| Ayuntamiento de Zalamea la Real | 2 |
| Ayuntamiento de El Campillo | 1 |
| Ayuntamiento de Minas de Riotinto | 1 |
| Ayuntamiento de Campofrío | 1 |
| Ayuntamiento de Nerva | 1 |
| Ayuntamiento de La Palma del Condado | 2 |
| Ayuntamiento de Rociana del Condado | 2 |
| Ayuntamiento de Almonte | 15 |
| Ayuntamiento de Hinojos | 1 |
| Ayuntamiento de Moguer | 1 |
| Ayuntamiento de Palos de la Frontera | 5 |
| Ayuntamiento de Lucena del Puerto | 26 |
| Ayuntamiento de Bonares | 1 |
| Ayuntamiento de Villalba del Alcor | 2 |
| Ayuntamiento de Paterna del Campo | 2 |

| **Provincia de Jaén** | **138** |
|---|---|
| Ayuntamiento de Jaén | 25 |
| Ayuntamiento de Mancha Real | 2 |
| Ayuntamiento de Pegalajar | 2 |
| Ayuntamiento de Los Villares | 1 |
| Ayuntamiento de La Guardia de Jaén | 1 |
| Ayuntamiento de La Carolina | 5 |
| Ayuntamiento de Vilches | 2 |
| Ayuntamiento de Beas de Segura | 1 |
| Ayuntamiento de Villacarrillo | 2 |
| Ayuntamiento de Torreperogil | 2 |
| Ayuntamiento de Puente de Génave | 1 |
| Ayuntamiento de Segura de la Sierra | 2 |
| Ayuntamiento de Benatae | 1 |
| Ayuntamiento de Úbeda | 3 |
| Ayuntamiento de Rus | 2 |
| Ayuntamiento de Baeza | 4 |
| Ayuntamiento de Peal de Becerro | 5 |
| Ayuntamiento de Hinojares | 2 |
| Ayuntamiento de Jódar | 1 |
| Ayuntamiento de Huelma | 2 |
| Ayuntamiento de Bélmez de la Moraleda | 1 |
| Ayuntamiento de Martos | 6 |
| Ayuntamiento de Fuensanta de Martos | 2 |
| Ayuntamiento de Mengíbar | 8 |
| Ayuntamiento de Torredelcampo | 3 |
| Ayuntamiento de Torredonjimeno | 6 |
| Ayuntamiento de Alcaudete | 1 |
| Ayuntamiento de Castillo de Locubín | 3 |
| Ayuntamiento de Alcalá la Real | 9 |
| Ayuntamiento de Linares | 18 |
| Ayuntamiento de Bailén | 4 |
| Ayuntamiento de Jabalquinto | 1 |
| Ayuntamiento de Villanueva de la Reina | 1 |
| Ayuntamiento de Andújar | 4 |
| Ayuntamiento de Arjona | 1 |
| Ayuntamiento de Lopera | 2 |
| Ayuntamiento de Porcuna | 2 |

| **Provincia de Málaga** | **526** |
|---|---|
| Ayuntamiento de Málaga | 155 |
| Ayuntamiento de Coín | 11 |
| Ayuntamiento de Guaro | 1 |
| Ayuntamiento de Monda | 3 |
| Ayuntamiento de Alhaurín El Grande | 3 |
| Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre | 4 |
| Ayuntamiento de Almogía | 3 |
| Ayuntamiento de Casabermeja | 1 |
| Ayuntamiento de Colmenar | 6 |
| Ayuntamiento de Alfarnate | 1 |
| Ayuntamiento de Comares | 3 |
| Ayuntamiento de Antequera | 15 |
| Ayuntamiento de Cuevas de San Marcos | 2 |

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Archidona | 5 |
| Ayuntamiento de Campillos | 4 |
| Ayuntamiento de Cañete la Real | 1 |
| Ayuntamiento de Arriate | 1 |
| Ayuntamiento de Benaoján | 2 |
| Ayuntamiento de Ronda | 9 |
| Ayuntamiento de Yunquera | 1 |
| Ayuntamiento de Montecorto | 1 |
| Ayuntamiento de Júzcar | 2 |
| Ayuntamiento de Cuevas del Becerro | 1 |
| Ayuntamiento de Algatocín | 1 |
| Ayuntamiento de Benadalid | 1 |
| Ayuntamiento de Álora | 5 |
| Ayuntamiento de Fuente de Piedra | 4 |
| Ayuntamiento de Alameda | 1 |
| Ayuntamiento de Mollina | 2 |
| Ayuntamiento de Pizarra | 1 |
| Ayuntamiento de Cártama | 9 |
| Ayuntamiento de Marbella | 28 |
| Ayuntamiento de Ojén | 2 |
| Ayuntamiento de Torremolinos | 23 |
| Ayuntamiento de Benalmádena | 27 |
| Ayuntamiento de Fuengirola | 17 |
| Ayuntamiento de Mijas | 42 |
| Tenencia de Alcaldía de San Pedro de Alcántara | 5 |
| Ayuntamiento de Benahavís | 1 |
| Ayuntamiento de Estepona | 20 |
| Ayuntamiento de Manilva | 7 |
| Ayuntamiento de Vélez Málaga | 36 |
| Ayuntamiento de Periana | 1 |
| Ayuntamiento de Alcaucín | 1 |
| Ayuntamiento de Canillas de Aceituno | 1 |
| Ayuntamiento de Almáchar | 1 |
| Ayuntamiento de Cútar | 1 |
| Ayuntamiento de Benamocarra | 1 |
| Ayuntamiento de Rincón de la Victoria | 24 |
| Ayuntamiento de Moclinejo | 1 |
| Ayuntamiento de Algarrobo | 6 |
| Ayuntamiento de Cómpeta | 1 |
| Ayuntamiento de Canillas de Albaida | 1 |
| Ayuntamiento de Torrox | 12 |
| Ayuntamiento de Nerja | 4 |
| Ayuntamiento de Frigiliana | 2 |
| Ayuntamiento de Macharaviaya | 2 |
| | |
| **Provincia de Sevilla** | **997** |
| Ayuntamiento de Sevilla | 459 |
| Ayuntamiento de Coria del Río | 7 |
| Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación | 3 |
| Ayuntamiento de Almensilla | 1 |
| Ayuntamiento de Gelves | 13 |
| Ayuntamiento de La Puebla del Río | 8 |
| Ayuntamiento de Isla Mayor | 1 |
| Ayuntamiento de Alcalá del Río | 9 |
| Ayuntamiento de Guillena | 4 |
| Ayuntamiento de Burguillos | 2 |
| Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos | 2 |
| Ayuntamiento de El Real de la Jara | 1 |
| Ayuntamiento de La Rinconada | 22 |
| Ayuntamiento de Brenes | 25 |
| Ayuntamiento de Villaverde del Río | 4 |
| Ayuntamiento de Cantillana | 5 |
| Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas | 6 |
| Ayuntamiento de El Pedroso | 3 |
| Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra | 2 |
| Ayuntamiento de Guadalcanal | 3 |
| Ayuntamiento de Écija | 11 |
| Ayuntamiento de Carmona | 12 |
| Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía | 2 |
| Ayuntamiento de La Campana | 1 |
| Ayuntamiento de La Luisiana | 1 |
| Ayuntamiento de Lora del Río | 4 |
| Ayuntamiento de Alcolea del Río | 1 |
| Ayuntamiento de Las Navas de la Concepción | 1 |
| Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra | 35 |
| Ayuntamiento de Mairena del Alcor | 6 |
| Ayuntamiento de El Viso del Alcor | 25 |
| Ayuntamiento de Morón de la Frontera | 4 |
| Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla | 2 |
| Ayuntamiento de Estepa | 1 |
| Ayuntamiento de Gilena | 1 |
| Ayuntamiento de Pedrera | 2 |
| Ayuntamiento de Herrera | 2 |
| Ayuntamiento de El Rubio | 1 |
| Ayuntamiento de Arahal | 6 |
| Ayuntamiento de Paradas | 2 |
| Ayuntamiento de Marchena | 5 |
| Ayuntamiento de Lantejuela | 1 |
| Ayuntamiento de Osuna | 11 |
| Ayuntamiento de El Saucejo | 2 |
| Ayuntamiento de Los Corrales | 1 |
| Ayuntamiento de Villanueva de San Juan | 1 |
| Ayuntamiento de Algámitas | 1 |
| Ayuntamiento de Pruna | 2 |
| Ayuntamiento de Dos Hermanas | 33 |
| Ayuntamiento de Utrera | 34 |
| Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca | 9 |
| Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan | 4 |
| Ayuntamiento de Lebrija | 4 |
| Ayuntamiento de Los Molares | 3 |
| Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor | 10 |
| Ayuntamiento de Olivares | 11 |
| Ayuntamiento de Benacazón | 10 |
| Ayuntamiento de Umbrete | 14 |
| Ayuntamiento de Espartinas | 13 |
| Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal | 6 |
| Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe | 1 |
| Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe | 2 |

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Pilas | 2 |
| Ayuntamiento de Aznalcázar | 7 |
| Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa | 2 |
| Ayuntamiento de Gerena | 4 |
| Ayuntamiento de Aznalcóllar | 1 |
| Ayuntamiento de El Ronquillo | 1 |
| Ayuntamiento de El Garrobo | 1 |
| Ayuntamiento de El Castillo de las Guardas | 1 |
| Ayuntamiento de Camas | 20 |
| Ayuntamiento de Valencina de la Concepción | 8 |
| Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán | 1 |
| Ayuntamiento de Salteras | 7 |
| Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache | 14 |
| Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe | 18 |
| Ayuntamiento de Palomares del Río | 2 |
| Ayuntamiento de Bormujos | 8 |
| Ayuntamiento de Tomares | 7 |
| Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta | 6 |
| Ayuntamiento de Gines | 2 |
| Ayuntamiento de Santiponce | 4 |
| Ayuntamiento de La Algaba | 3 |
| | |
| **Ayuntamiento de otras Provincias** | **6** |
| | |
| **ENTES LOCALES AUTÓNOMOS Y/O MENORES** | **5** |
| | |
| **DIPUTACIONES** | **139** |
| Diputación Provincial de Almería | 9 |
| Diputación Provincial de Cádiz | 27 |
| Diputación Provincial de Córdoba | 8 |
| Diputación Provincial de Granada | 16 |
| Diputación Provincial de Huelva | 5 |
| Diputación Provincial de Jaén | 9 |
| Diputación Provincial de Málaga | 38 |
| Diputación Provincial de Sevilla | 27 |
| **EMPRESAS MUNICIPALES** | |
| | |
| **FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES** | **2** |
| | |
| **MANCOMUNIDADES Y CONSORCIOS SUPRAMUNICIPALES** | **12** |
| **OTRAS INSTITUCIONES** | **29** |
| **UNIVERSIDADES** | **87** |
| Universidad de Almería | 4 |
| Universidad de Cádiz | 12 |
| Universidad de Córdoba | 5 |
| Universidad de Granada | 15 |
| Universidad de Huelva | - |
| Universidad de Jaén | 4 |
| Universidad de Málaga. | 16 |
| Universidad de Sevilla. | 31 |
| Otras Universidades | - |
| **ÓRGANOS JUDICIALES** | **350** |
| **ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO** | **877** |
| **OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES** | **14** |
| **COLEGIOS PROFESIONALES** | **58** |
| **EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL** | **262** |
| **OTRAS ENTIDADES** | **108** |

defensorpuebloandaluz.es

dPA
defensor del
pueblo Andaluz