

Diputación del Común

INFORME
ANUAL | 2023



www.diputaciondelcomun.org

Edita: Diputación del Común / Parlamento de Canarias

© Diputación del Común 2024

Se autoriza la publicación y utilización de los datos de este informe citando siempre la fuente

Depósito Legal: TF 76-2024

ÍNDICE

Presentación	1
CAPÍTULO I	2
<i>Datos Generales</i>	3
CAPÍTULO II	32
<i>Islas</i>	33
CAPÍTULO III	61
<i>Quejas Nuevas</i>	62
CAPÍTULO IV	112
<i>Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2023 y sus causas</i>	113
CAPÍTULO V	181
<i>Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2023</i>	182
CAPÍTULO VI	201
<i>Actuaciones de Oficio</i>	202
CAPÍTULO VII	214
<i>Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias</i>	215
CAPÍTULO VIII	349
<i>Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. Introducción</i>	350
CAPÍTULO IX	389
<i>Área del Menores. Quejas nuevas en el año 2023</i>	390
CAPÍTULO X	422
<i>Resoluciones. Introducción</i>	423
CAPÍTULO XI	469
<i>Actividades de participación y colaboración</i>	470
ANEXO: Gestión Económica	500

Presentación

El Informe Anual de la Diputación del Común siempre es un documento que contiene la radiografía social de nuestra Comunidad Autónoma. La protagonista es la ciudadanía canaria, quien, a través de sus reclamaciones, deja constancia de los principales problemas que padece la Administración Pública del Archipiélago.

Tras la eclosión de la Pandemia, que supuso una cantidad de quejas absolutamente excepcional en el año 2021, las cifras del ejercicio del que se da cuenta consolidan nuestra Institución, pues se da un crecimiento del 141% en los últimos doce años, aunque el dato más relevante es que logramos que el 64.46% de las reclamaciones fueran favorables a la ciudadanía.

Las áreas de contenido social vuelven a acaparar el mayor volumen de quejas sobre el funcionamiento de la Administración Pública de Canarias. El área que más crece es la de Servicios Sociales, con un incremento del 80%, seguido de Servicios Urbanos, centradas en reclamaciones a los Ayuntamientos sobre deficiencias en la prestación de servicios esenciales, y el área de Justicia, principalmente sobre las dilaciones de los informes periciales solicitados por los Juzgados.

La Dependencia continúa siendo el área más numerosa en reclamaciones, aunque por segundo año consecutivo se produce una disminución con respecto al ejercicio anterior. También es destacable que la Discapacidad sigue estando en segundo lugar por el reiterado incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de los expedientes, motivo por el que tenemos programada la realización de un Informe Extraordinario sobre esta materia para aportar al Parlamento de Canarias algunas propuestas de mejora.

Este año hemos continuado con el objetivo de acercar nuestra Institución a la ciudadanía. Para ello, hemos abierto nuestras puertas a todos los colectivos y hemos potenciado el uso del teléfono de línea gratuita 900, en el que hemos recibido más de cinco mil llamadas para hacer consultas sobre los expedientes.

Además, en cuanto a la modernización informática de nuestra Institución, finalizamos en diciembre la elaboración de la Plataforma de Transparencia, que se pondrá en servicio a lo largo del mes de marzo de este año, desarrollamos una web específica de Igualdad para reflejar nuestro trabajo en esa Adjuntía Especial y culminamos los trabajos para que en 2024 se ponga en marcha el Canal de Denuncias y la Sede Electrónica.

Por último, quiero destacar el rigor y la independencia del trabajo de todo nuestro personal, sin cuyo esfuerzo y dedicación no lograríamos las metas alcanzadas en nuestra labor de defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas.

Santa Cruz de La Palma, 4 de marzo de 2023

Rafael Yanes Mesa,
Diputado del Común

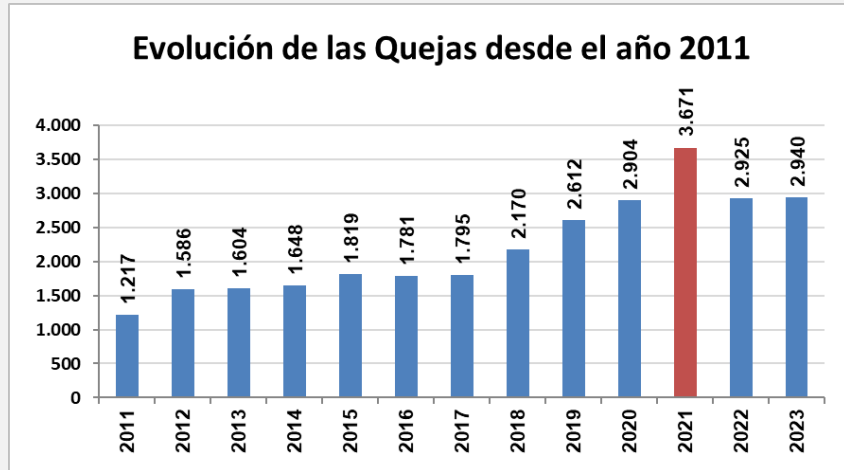
Capítulo I

Datos generales

Datos Generales

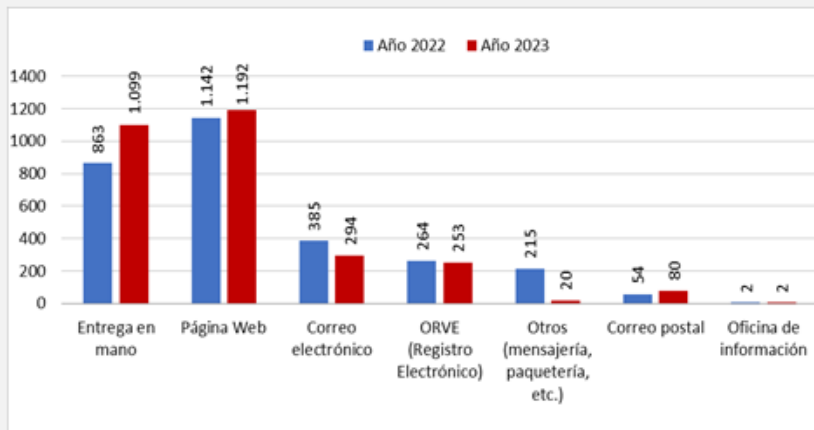
1. Quejas abiertas desde 1986.

Año	nº Quejas
1986	270
1987	706
1988	1.034
1989	1.162
1990	1.340
1991	2.465
1992	2.621
1993	1.239
1994	1.645
1995	1.933
1996	1.175
1997	1.302
1998	1.046
1999	1.020
2000	1.149
2001	1.014
2002	1.160
2003	1.582
2004	1.320
2005	1.755
2006	1.569
2007	1.227
2008	2.248
2009	1.609
2010	1.378
2011	1.217
2012	1.586
2013	1.604
2014	1.648
2015	1.819
2016	1.781
2017	1.795
2018	2.170
2019	2.612
2020	2.904
2021	3.671
2022	2.925
2023	2.940
Total	63.640



2. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas

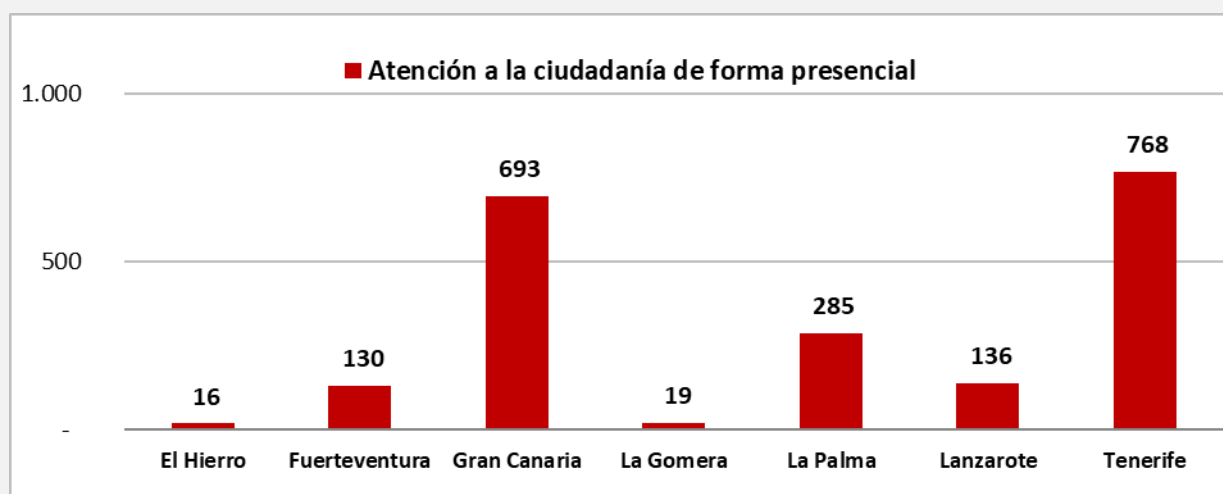
FORMA DE RECEPCIÓN	Año 2022	Año 2023	DIFERENCIA	
Entrega en mano	863	1.099	+236	+27.34%
Página Web	1.142	1.192	+50	+4.37%
Correo electrónico	385	294	-91	-23.63%
ORVE (Registro Electrónico)	264	253	-11	-4.16%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	215	20	-195	-90.69%
Correo postal	54	80	+26	+48.15%
Oficina de información	2	2	0	0.00%
Totales	2.925	2.940	+15	+0.51%



3. Atención a la ciudadanía

3.1 Atención Presencial

Oficina/Isla	Presencial
El Hierro	16
Fuerteventura	130
Gran Canaria	693
La Gomera	19
La Palma (Sede)	285
Lanzarote	136
Tenerife	768
Total:	2.047

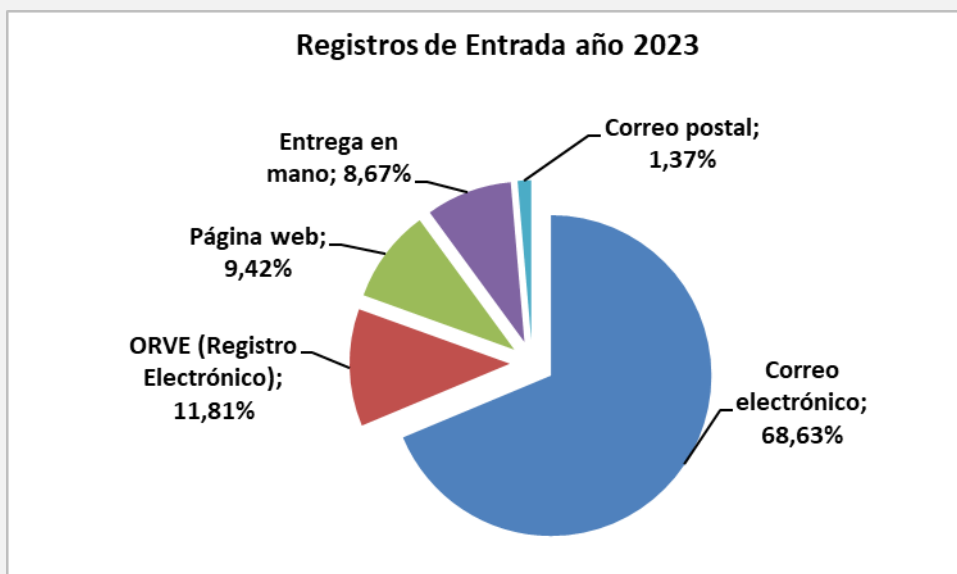
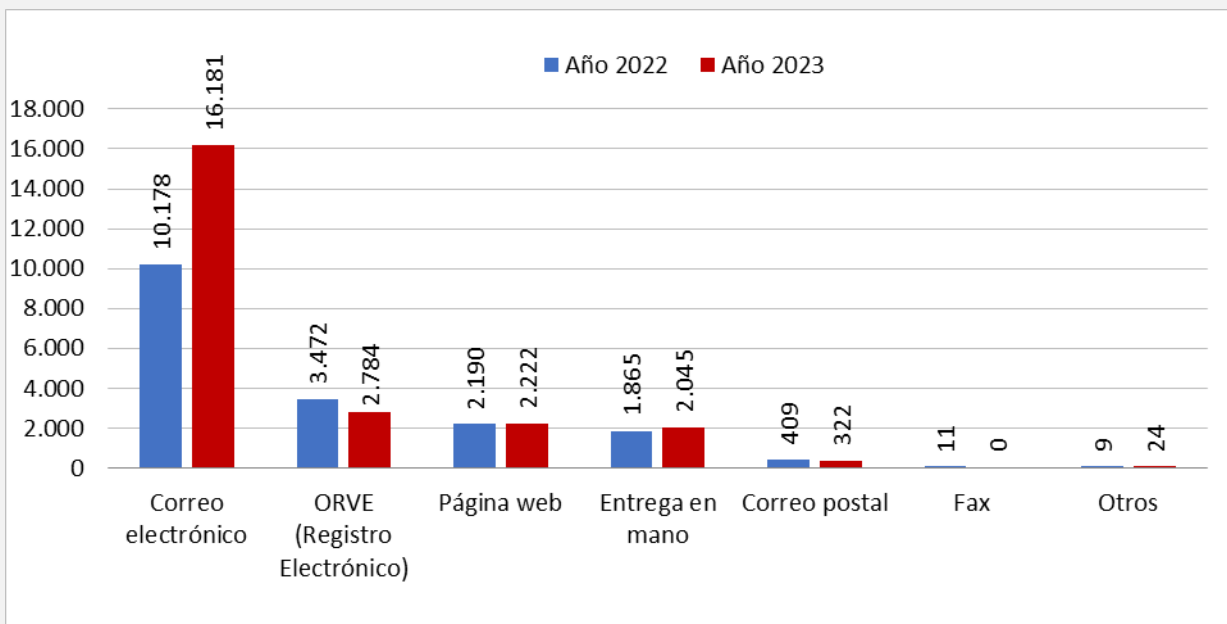


3.2 Atención Telefónica (llamadas atendidas)

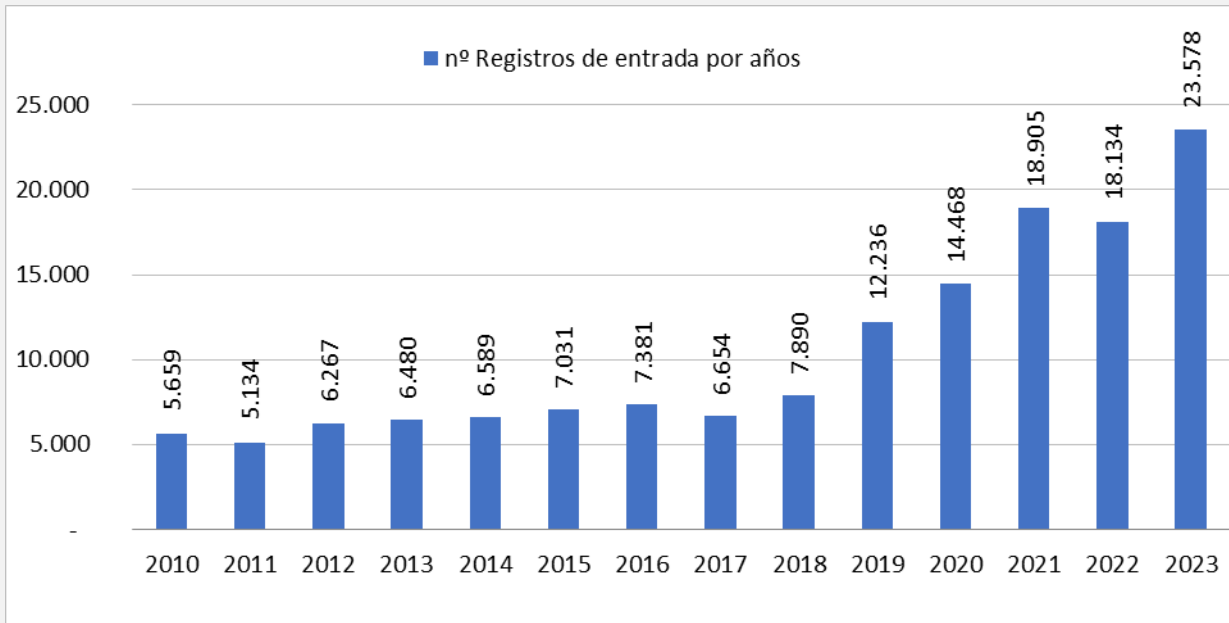
Consultas telefónicas a la línea 900	5.214
--------------------------------------	--------------

4. Registro de Entrada de documentos

FORMA DE ENTRADA	Año 2022	Año 2023	Diferencia	
Correo electrónico	10.178	16.181	+6.003	+58.98%
ORVE (Registro Electrónico)	3.472	2.784	-688	-19.82%
Página web	2.190	2.222	+32	+1.46%
Entrega en mano	1.865	2.045	+180	+9.65%
Correo postal	409	322	-87	-21.27%
Fax	11	0	-11	-100.00%
Otros	9	24	+15	+166.67%
Totales	18.134	23.578	+5.444	+30.02%

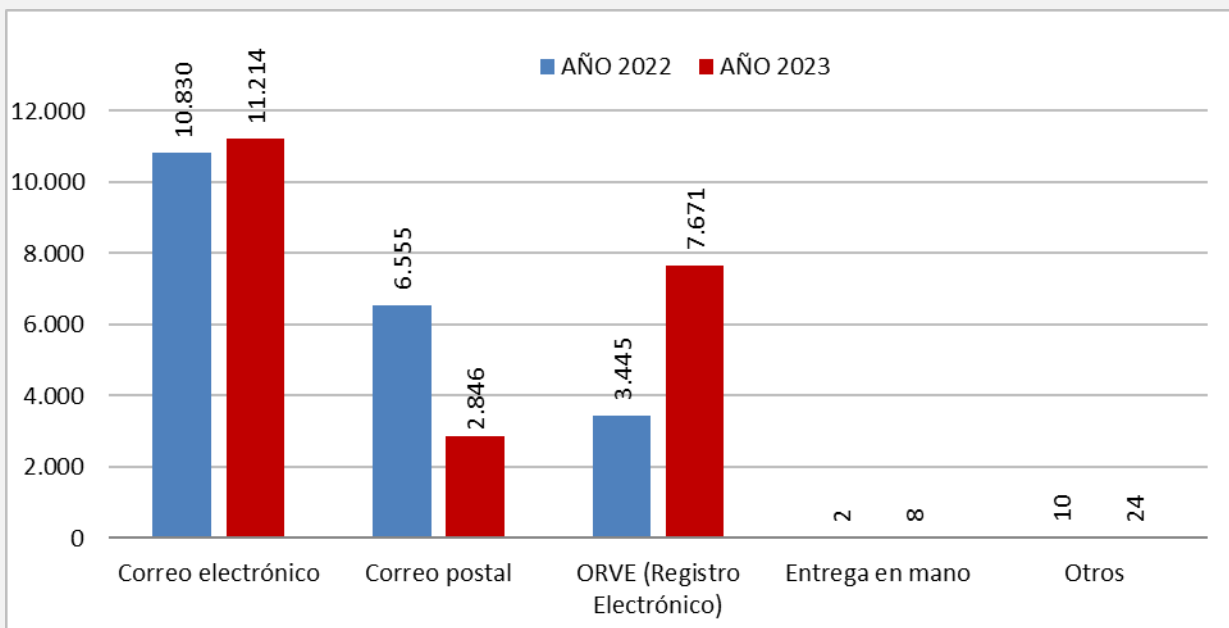


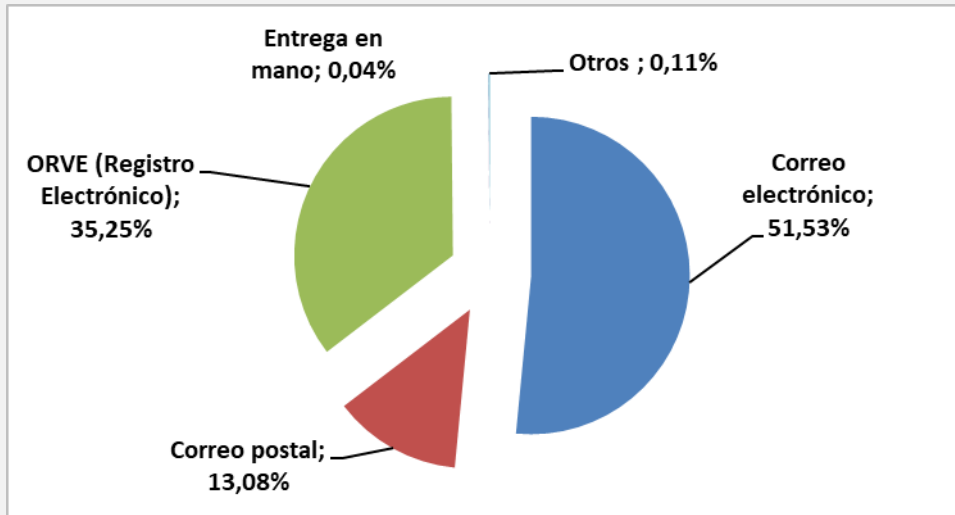
Evolución del Registro de Entrada desde el año 2010



5. Registro de Salida de documentos.

FORMA DE SALIDA	Año 2022	Año 2023	Diferencia	
Correo electrónico	10.830	11.214	+384	+3.55%
Correo postal	6.555	2.846	-3.709	-56.58%
ORVE (Registro Electrónico)	3.445	7.671	+4.226	+122.67%
Entrega en mano	2	8	+6	+300.00%
Otros	10	24	+14	+140.00%
Totales	20.842	21.763	+921	+4.42%



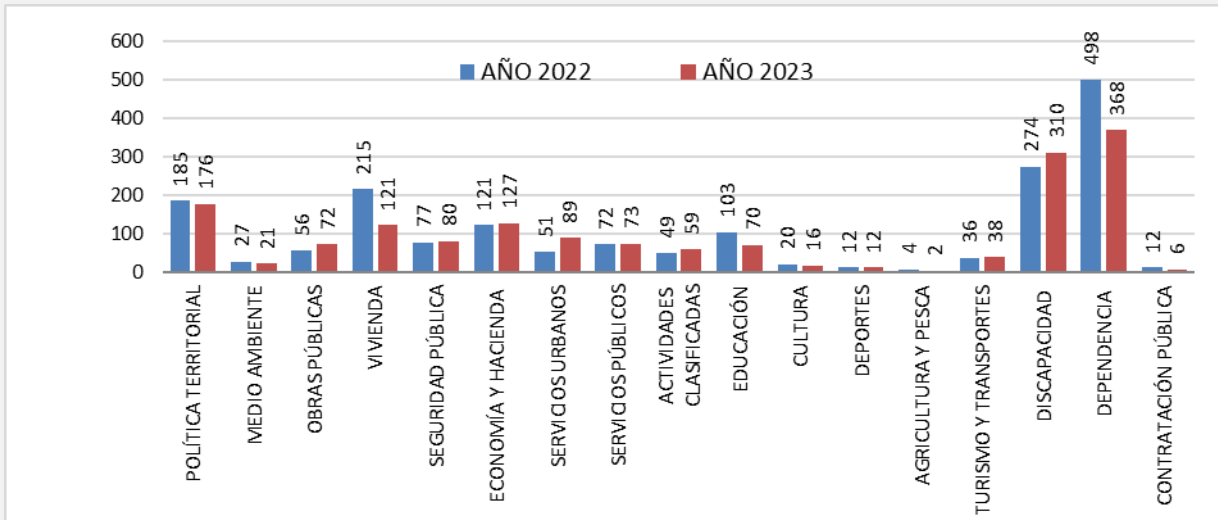


6. Quejas Nuevas.

ÁREA	QUEJAS		
	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	1.812	1.640	-9.49%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.041	1.265	+21.52%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	72	35	-51.39%
TOTAL	2.925	2.940	+0.51%

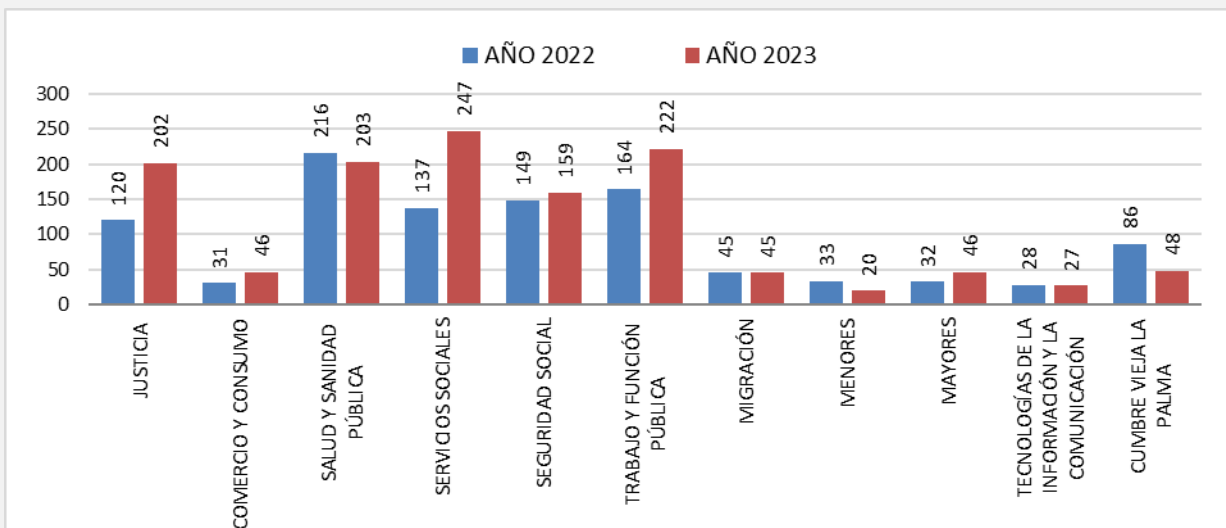
6.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREAS	QUEJAS			
	2022	2023	DIFERENCIA	
POLÍTICA TERRITORIAL	185	176	-9	-4.86%
MEDIO AMBIENTE	27	21	-6	-22.22%
OBRAS PÚBLICAS	56	72	+16	+28.57%
VIVIENDA	215	121	-94	-43.72%
SEGURIDAD PÚBLICA	77	80	+3	+3.90%
ECONOMÍA Y HACIENDA	121	127	+6	+4.96%
SERVICIOS URBANOS	51	89	+38	+74.51%
SERVICIOS PÚBLICOS	72	73	+1	+1.39%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	49	59	+10	+20.41%
EDUCACIÓN	103	70	-33	-32.04%
CULTURA	20	16	-4	-20.00%
DEPORTES	12	12	0	0.00%
AGRICULTURA Y PESCA	4	2	-2	-50.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	36	38	+2	+5.56%
DISCAPACIDAD	274	310	+36	+13.14%
DEPENDENCIA	498	368	-130	-26.10%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	12	6	-6	-50.00%
TOTAL	1.812	1.640	-172	-9.49%



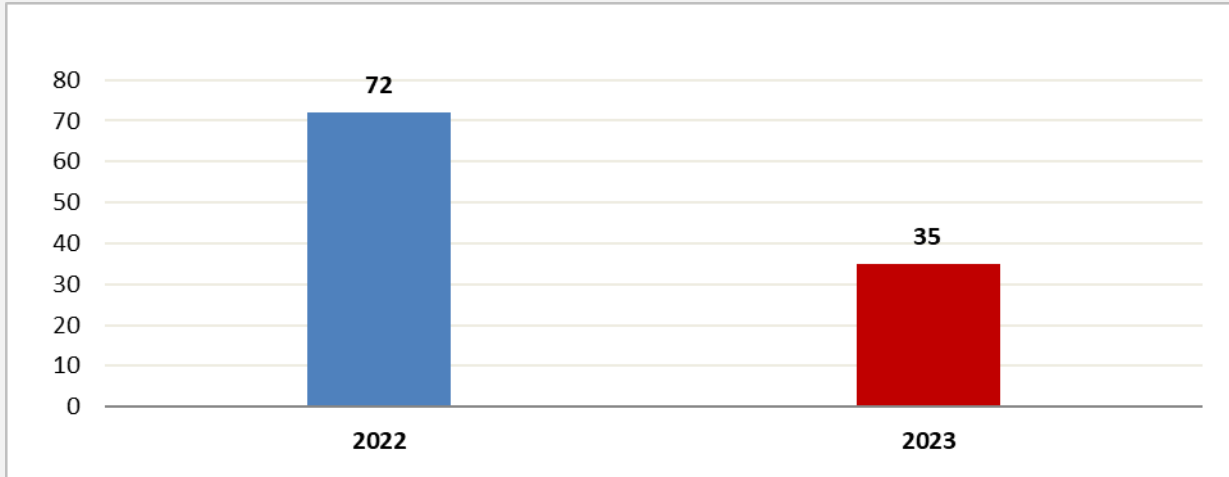
6.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREAS	QUEJAS			
	2022	2023	DIFERENCIA	
JUSTICIA	120	202	82	+68.33%
COMERCIO Y CONSUMO	31	46	15	+48.39%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	216	203	-13	-6.02%
SERVICIOS SOCIALES	137	247	110	+80.29%
SEGURIDAD SOCIAL	149	159	10	+6.71%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	164	222	58	+35.37%
MIGRACIÓN	45	45	0	0.00%
MENORES	33	20	-13	-39.39%
MAYORES	32	46	14	+43.75%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	28	27	-1	-3.57%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	86	48	-38	-44.19%
TOTAL	1.041	1.265	224	-21.52%



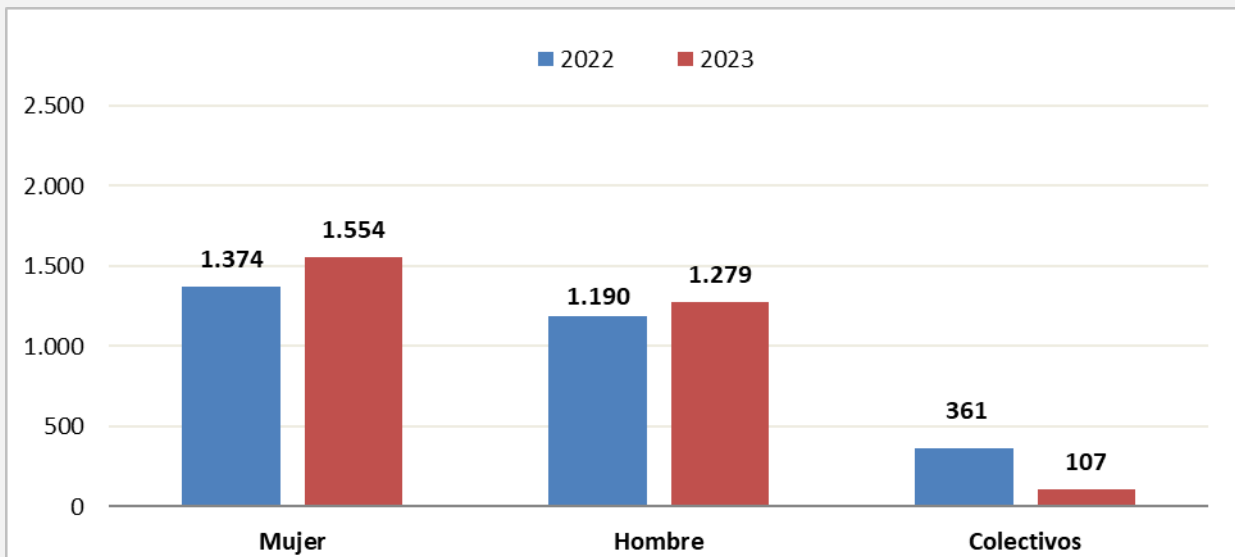
6.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS			
	2022	2023	DIFERENCIA	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	72	35	-37	-51.39%



7. Quejas Nuevas por Sexo.

TIPOS	QUEJAS		DIFERENCIA	
	2022	2023	2022/2023	
Mujer	1.374	1.554	+180	+13.10%
Hombre	1.190	1.279	+89	+7.48%
Colectivos	361	107	-254	-70.36%
TOTAL	2.925	2.940	+15	+0.51%



7.1. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Primera

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.
POLÍTICA TERRITORIAL	68	80	+17.66%	95	86	-9.47%	0	0	00.00%	30	10	-66.67%
MEDIO AMBIENTE	13	11	-15.38%	12	10	-16.67%	0	0	0.00%	2	0	-100.00%
OBRAS PÚBLICAS	18	25	+38.89%	33	44	+33.33%	1	0	-100.00%	4	3	-25.00%
VIVIENDA	59	66	+11.86%	47	50	+6.38%	103	1	99.03%	6	4	-33.33%
SEGURIDAD PÚBLICA	23	32	+39.13%	47	45	4.26%	0	0	0.00%	7	3	-57.14%
ECONOMÍA Y HACIENDA	38	50	+31.58%	77	74	3.90%	0	0	0.00%	6	3	-50.00%
SERVICIOS URBANOS	21	42	+100.00%	23	42	+83.61%	0	0	0.00%	7	5	28.57%
SERVICIOS PÚBLICOS	22	30	+36.36%	45	38	-15.56%	0	0	0.00%	5	5	0.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	16	25	+56.25%	29	30	+3.45%	0	0	0.00%	4	4	0.00%
EDUCACIÓN	67	49	-26.87%	33	17	-48.48%	1	0	-100.00%	3	4	+33.33%
CULTURA	2	3	+50.00%	13	11	-15.38%	0	0	0.00%	5	2	-60.00%
DEPORTES	4	4	0.00%	6	5	-16.67%	0	0	0.00%	2	3	+50.00%
AGRICULTURA Y PESCA	1	1	0.00%	1	0	-100.00%	1	0	-100.00%	1	1	0.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	13	11	-15.38%	20	22	+10.00%	0	0	0.00%	3	5	+66.67%
DISCAPACIDAD	91	178	+95.60%	88	123	+39.77%	90	6	-93.33%	5	3	-40.00%
DEPENDENCIA	352	278	-21.02%	116	86	-25.86%	0	1	+100.00%	30	3	-90.00%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	0	-100.00%	3	6	+100.00%	0	0	0.00%	8	0	-100.00%
TOTAL	809	885	+10.49%	688	689	+0.15%	196	8	-95.92%	128	58	-54.69%

7.2. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Segunda

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.
JUSTICIA	53	89	+67.92%	66	111	+68.18%	1	1	0.00%	0	1	+100.00%
COMERCIO Y CONSUMO	17	28	+64.70%	11	18	+63.64%	0	0	0.00%	3	0	-100.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	103	89	-13.59%	105	106	+0.95%	2	0	-100.00%	6	8	+33.33%
SERVICIOS SOCIALES	81	148	+82.72%	55	99	+80.00%	0	0	0.00%	1	0	-100.00%
SEGURIDAD SOCIAL	84	87	+3.57%	65	70	+7.69%	0	0	0.00%	0	2	---
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	84	120	+42.86%	76	95	+25.00%	0	0	0.00%	4	7	+75.00%
MIGRACION	16	18	+12.50%	28	22	-21.43%	1	0	-100.00%	1	5	+400.00%
MENORES	21	11	-47.62%	11	7	-36.36%	0	2	---	1	0	-100.00%
MAYORES	21	27	+28.57%	9	13	+44.44%	1	1	0.00%	1	5	+400.00%
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8	10	+25.00%	18	17	-5.56%	0	0	0.00%	2	0	-100.00%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	32	20	-37.50%	53	25	-52.83%	0	0	0.00%	1	3	+200.00%
TOTAL	520	647	+24.42%	497	583	+17.30%	5	4	-20.00%	20	31	+55.00%

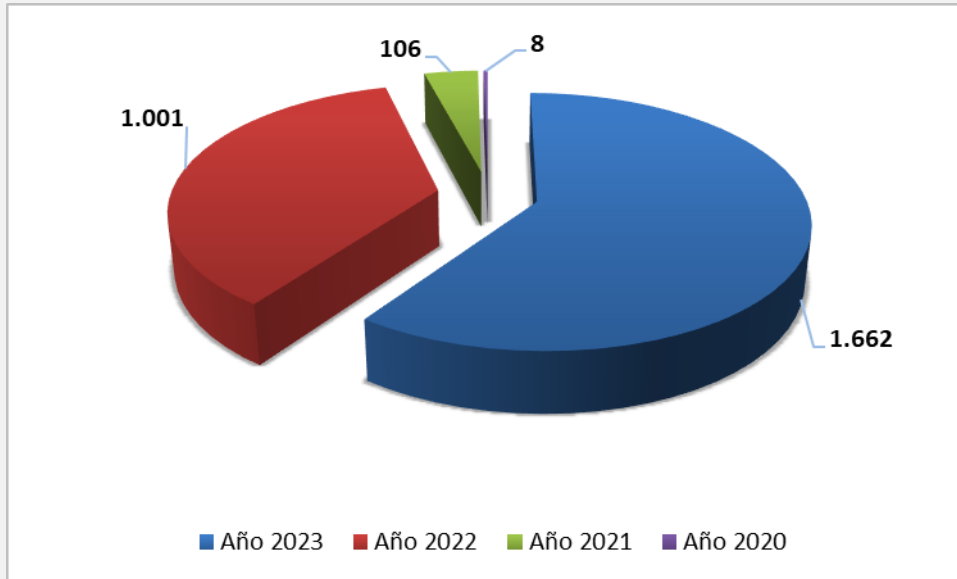
7.3. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.	2022	2023	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	53	22	-58.49%	5	7	+40.00%	10	3	-70.00%	4	3	-25.00%

8. Quejas Cerradas.

8.1. Quejas Cerradas por Año de Registro.

QUEJAS	TOTAL	%
REGISTRADAS EN 2023	1.662	59.85%
REGISTRADAS EN 2022	1.001	36.05%
REGISTRADAS EN 2021	106	3.82%
REGISTRADAS EN 2020	8	0.29%
TOTAL	2.777	100.00%

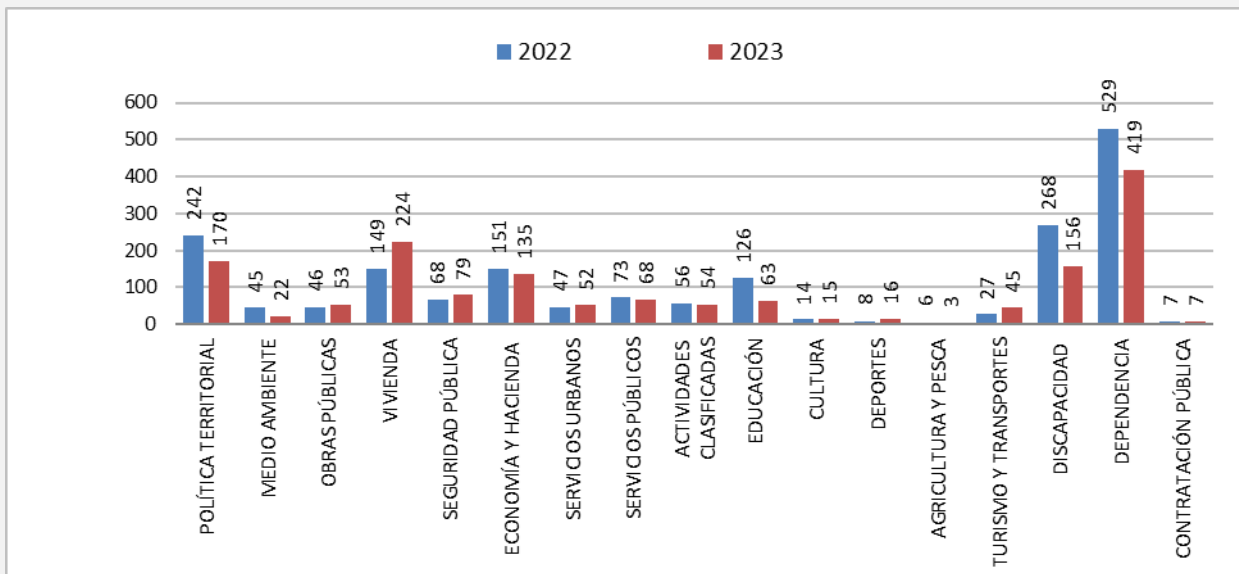


8.2. Quejas Cerradas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	1.862	1.581	-15.09%
ADJUNTÍA SEGUNDA	961	1.093	+13.74%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	141	103	-26.95%
TOTAL	2.964	2.777	-6.31%

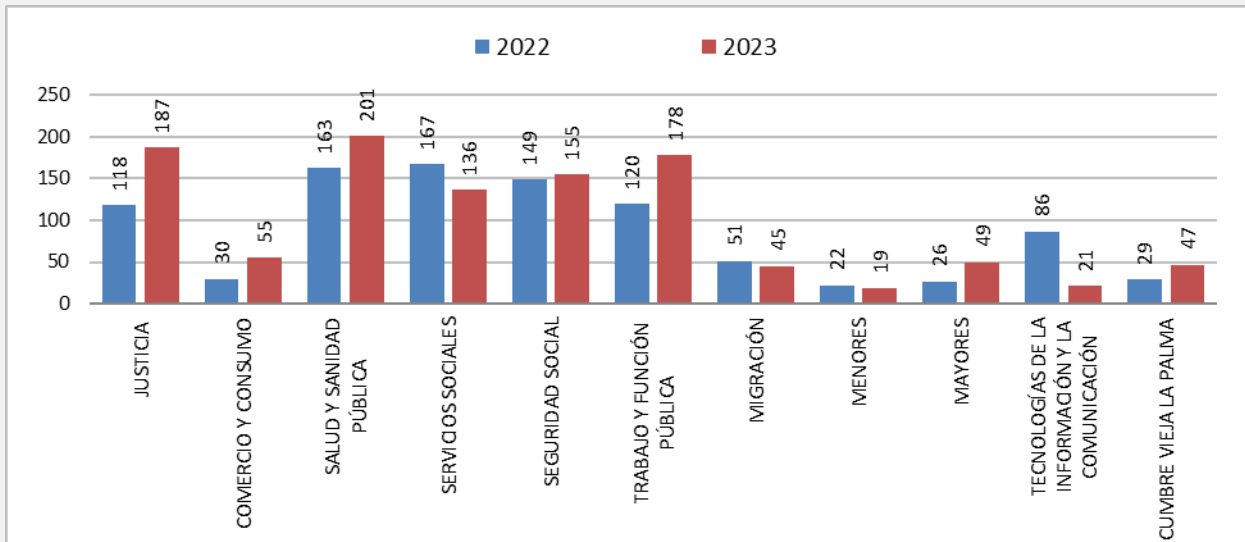
8.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	242	170	-29.75%
MEDIO AMBIENTE	45	22	-51.11%
OBRAS PÚBLICAS	46	53	+15.22%
VIVIENDA	149	224	+50.34%
SEGURIDAD PÚBLICA	68	79	+16.18%
ECONOMÍA Y HACIENDA	151	135	-10.60%
SERVICIOS URBANOS	47	52	+10.64%
SERVICIOS PÚBLICOS	73	68	-6.85%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	56	54	-3.57%
EDUCACIÓN	126	63	-50.00%
CULTURA	14	15	+7.14%
DEPORTES	8	16	+100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	6	3	-50.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	27	45	+66.67%
DISCAPACIDAD	268	156	-41.79%
DEPENDENCIA	529	419	-20.79%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	7	7	0.00%
TOTAL	1.862	1.51	-15.09%



8.4. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
JUSTICIA	118	187	+58.47%
COMERCIO Y CONSUMO	30	55	+83.33%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	163	201	+23.31%
SERVICIOS SOCIALES	167	136	-18.56%
SEGURIDAD SOCIAL	149	155	+4.02%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	120	178	+48.33%
MIGRACIÓN	51	45	-11.76%
MENORES	22	19	-13.63%
MAYORES	26	49	+88.46%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	86	21	-75.58%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	29	47	+62.07%
TOTAL	961	1.093	+13.73%

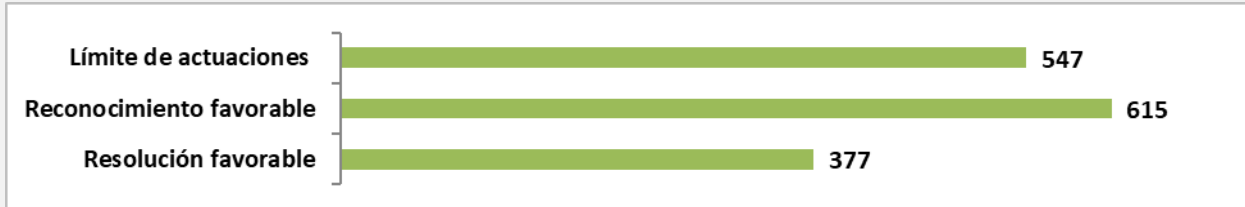


8.5. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ADJUNTÍAS	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	141	103	-26.95%

9. Quejas Cerradas con Resolución.

Resolución favorable	377	24.50%
Reconocimiento favorable	615	39.96%
Total resolución positiva	992	64.46%
Límite de actuaciones	547	35.54%
TOTAL	1.539	100.00%

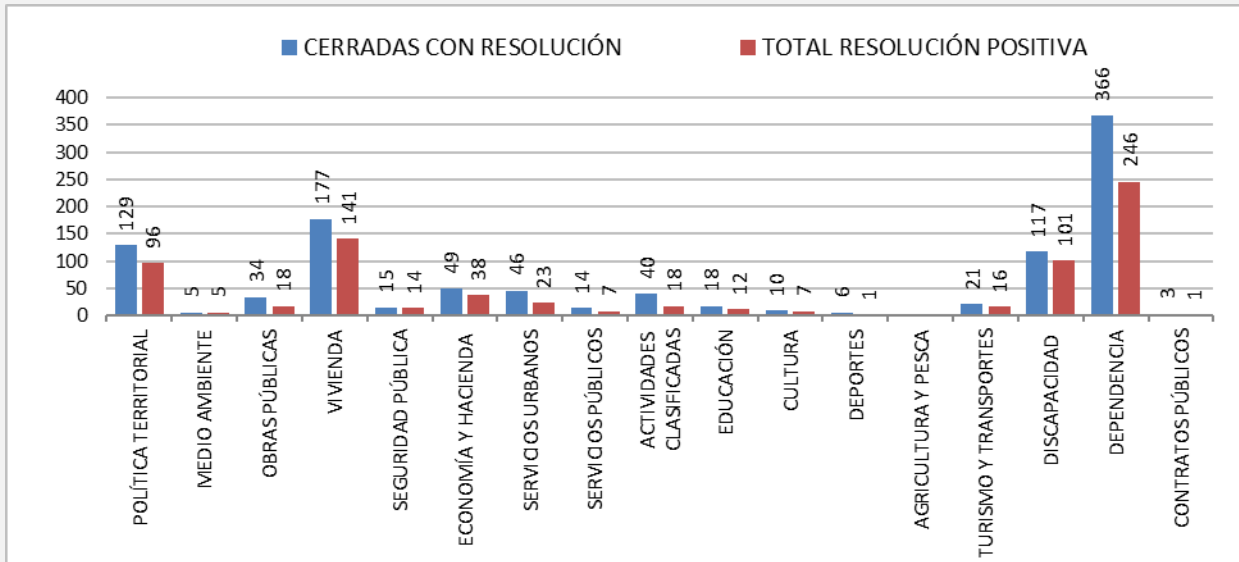


9.1. Quejas Cerradas con Resolución por Adjuntías

QUEJAS CERRADAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.050	744	70.86%
ADJUNTÍA SEGUNDA	427	218	51.05%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	62	30	48.39%
TOTAL GENERAL	1.539	992	64.46%

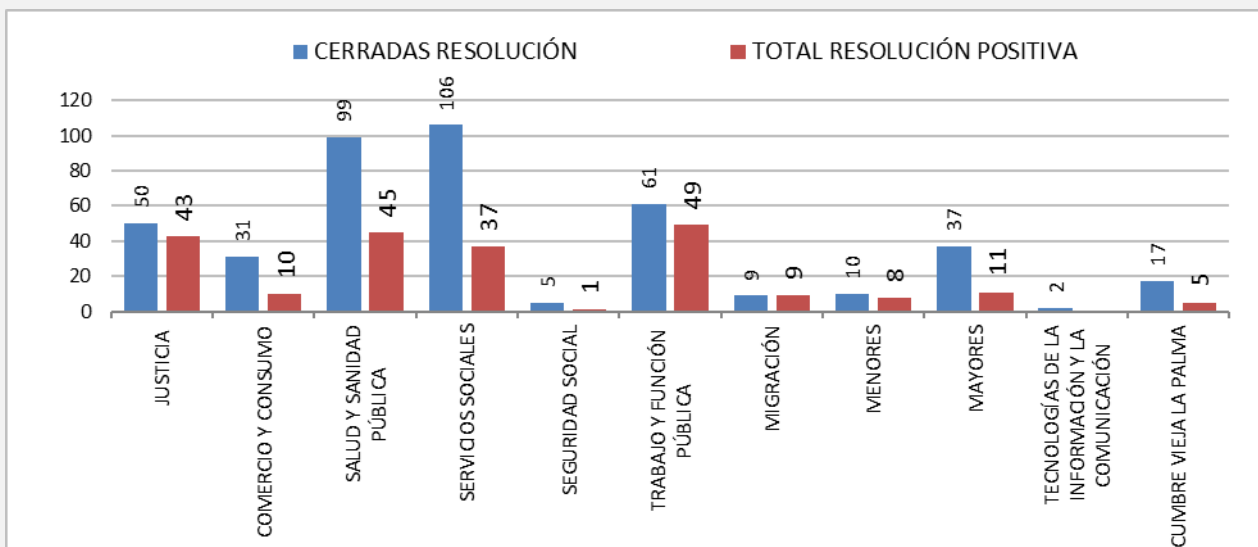
9.2. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Primera.

ÁREA	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
POLÍTICA TERRITORIAL	129	96	74.42%
MEDIO AMBIENTE	5	5	0.00%
OBRAS PÚBLICAS	34	18	52.94%
VIVIENDA	177	141	79.66%
SEGURIDAD PÚBLICA	15	14	93.33%
ECONOMÍA Y HACIENDA	49	38	77.55%
SERVICIOS URBANOS	46	23	50.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	14	7	50.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	40	18	45.00%
EDUCACIÓN	18	12	66.67%
CULTURA	10	7	70.00%
DEPORTES	6	1	16.67%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	21	16	76.19%
DISCAPACIDAD	117	101	86.32%
DEPENDENCIA	366	246	67.21%
CONTRATOS PÚBLICOS	3	1	33.33%
TOTAL	1.050	744	70.86%



9.3. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	CERRADAS RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
JUSTICIA	50	43	86.00%
COMERCIO Y CONSUMO	31	10	32.26%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	99	45	45.45%
SERVICIOS SOCIALES	106	37	34.91%
SEGURIDAD SOCIAL	5	1	20.00%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	61	49	80.33%
MIGRACIÓN	9	9	0.00%
MENORES	10	8	80.00%
MAYORES	37	11	29.73%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2	0	0.00%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	17	5	29.41%
TOTAL	427	218	51.05%

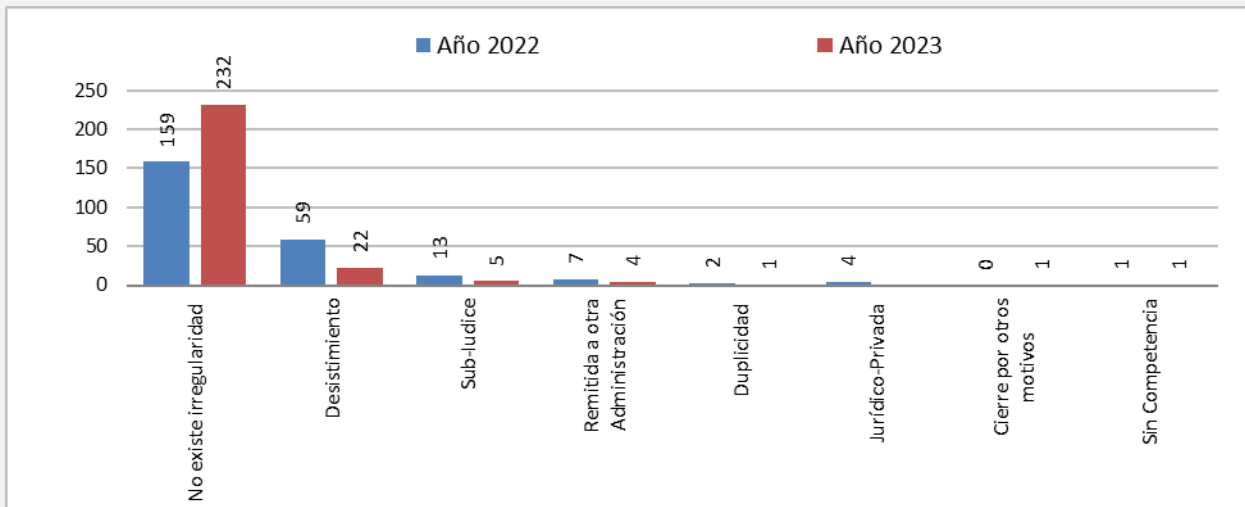


9.4. Quejas cerradas con Resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	CERRADAS RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVAS	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	62	30	48.39%

10. Resto de Cierres.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
No existe irregularidad	159	232	+45.91%
Desistimiento	59	22	-62.71%
Sub-Iudice	13	5	-61.54%
Remitida a otra Administración	7	4	-42.86%
Duplicidad	2	1	-50.00%
Jurídico-Privada	4	0	-100.00%
Cierre por otros motivos	0	1	...
Sin Competencia	1	1	0.00%
TOTAL	245	266	+8.57%

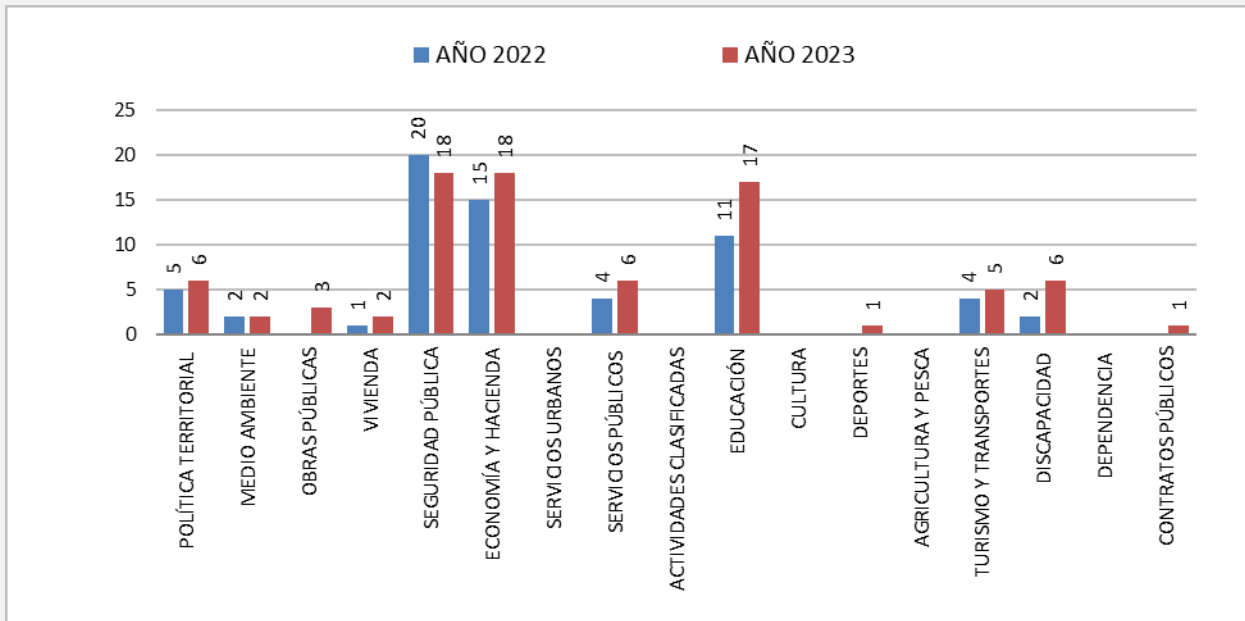


11. Expedientes Traslados a otras administraciones.

ADJUNTÍAS	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	64	85	+31.81%
ADJUNTÍA SEGUNDA	220	241	+9.54%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7	7	0.00%
TOTAL	291	333	+14.43%

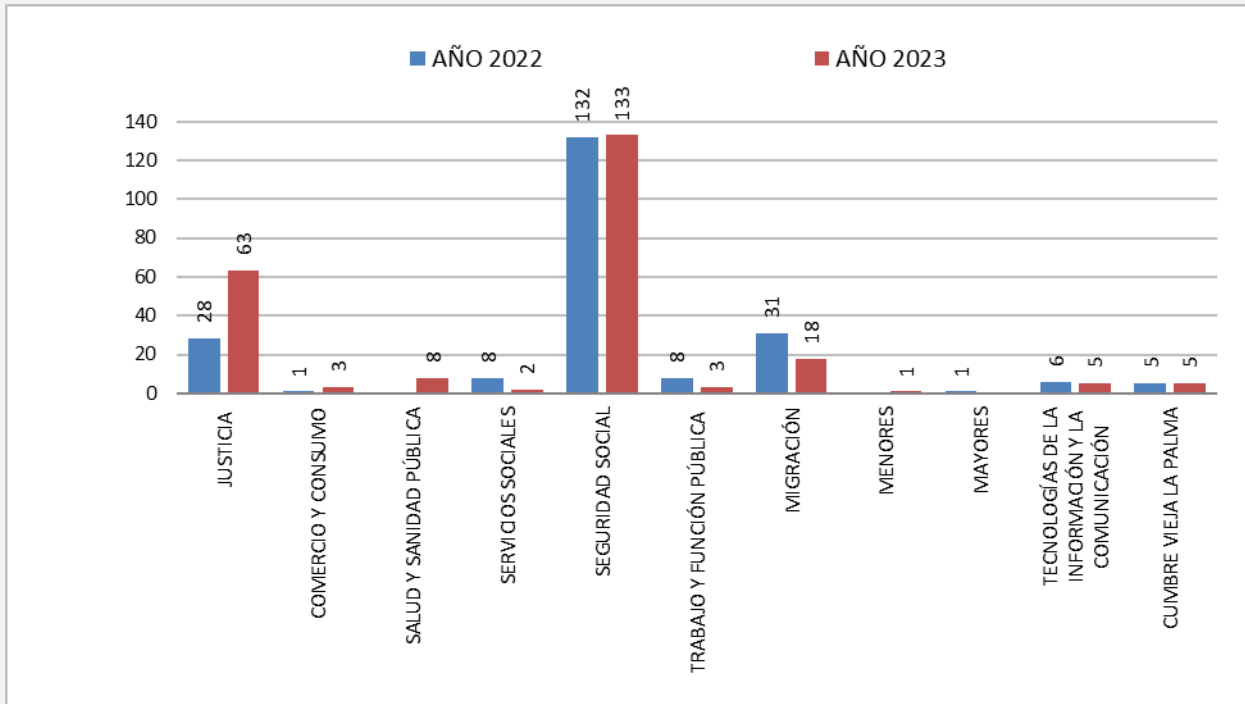
11.1. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	5	6	+20.00%
MEDIO AMBIENTE	2	2	0.00%
OBRAS PÚBLICAS	0	3	---
VIVIENDA	1	2	100.00%
SEGURIDAD PÚBLICA	20	18	-10.00%
ECONOMÍA Y HACIENDA	15	18	+20.00%
SERVICIOS URBANOS	0	0	0.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	4	6	+50.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0	0	0.00%
EDUCACIÓN	11	17	+54.55%
CULTURA	0	0	0.00%
DEPORTES	0	1	---
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	4	5	+25.00%
DISCAPACIDAD	2	6	+200.00%
DEPENDENCIA	0	0	0.00%
CONTRATOS PÚBLICOS	0	1	---
TOTAL	64	85	+32.81%



11.2. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
JUSTICIA	28	63	+125.00%
COMERCIO Y CONSUMO	1	3	+200.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	0	8	...
SERVICIOS SOCIALES	8	2	-75.00%
SEGURIDAD SOCIAL	132	133	+0.76%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8	3	-62.50%
MIGRACIÓN	31	18	-41.94%
MENORES	0	1	---
MAYORES	1	0	-100.00%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	6	5	-16.67%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	5	5	0.00%
TOTAL	220	241	+9.55%

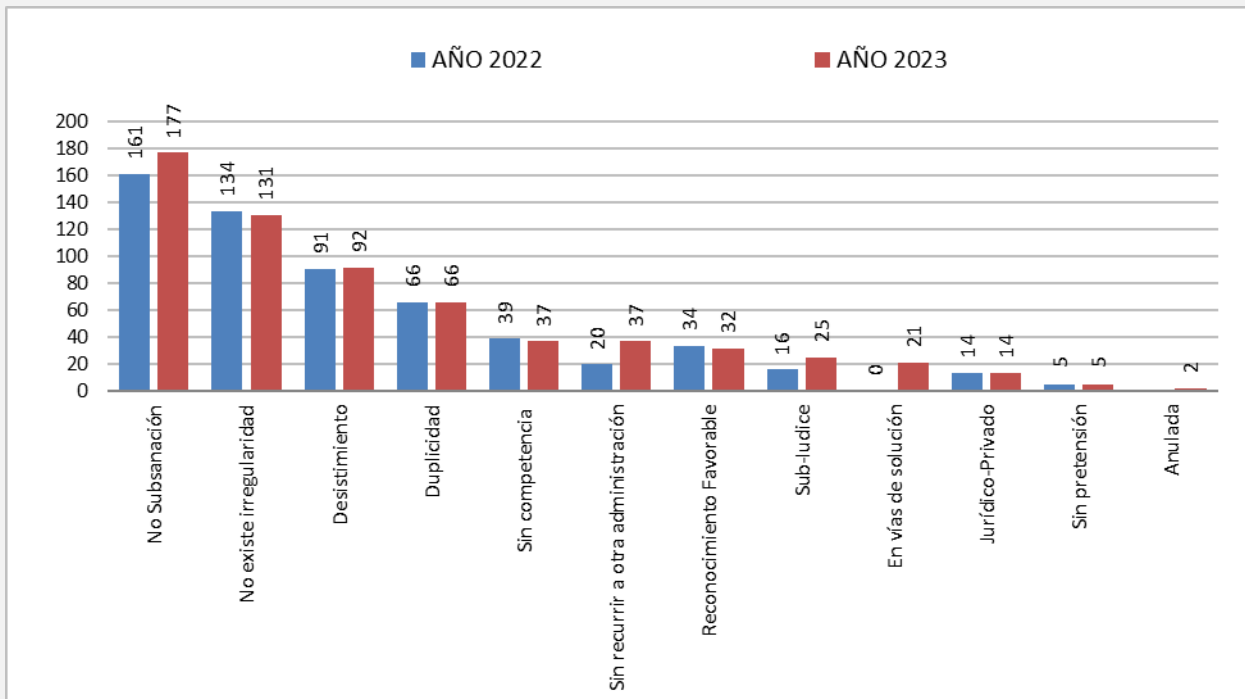


11.3. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	2022	2023	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7	7	0.00%

12. Quejas Inadmitidas.

INADMISIONES	2022	2023	DIFERENCIA
No Subsanación	161	177	+9.94%
No existe irregularidad	134	131	-2,24%
Desistimiento	91	92	+1.10%
Duplicidad	66	66	0.00%
Sin competencia	39	37	-5,13%
Sin recurrir a otra administración	20	37	+85,00%
Reconocimiento Favorable	34	32	-5,88%
Sub-Iudice	16	25	+56,25%
En vías de solución	0	21	...
Jurídico-Privado	14	14	0.00%
Sin pretensión	5	5	0.00%
Anulada	0	2	...
TOTAL	580	639	+10,17%

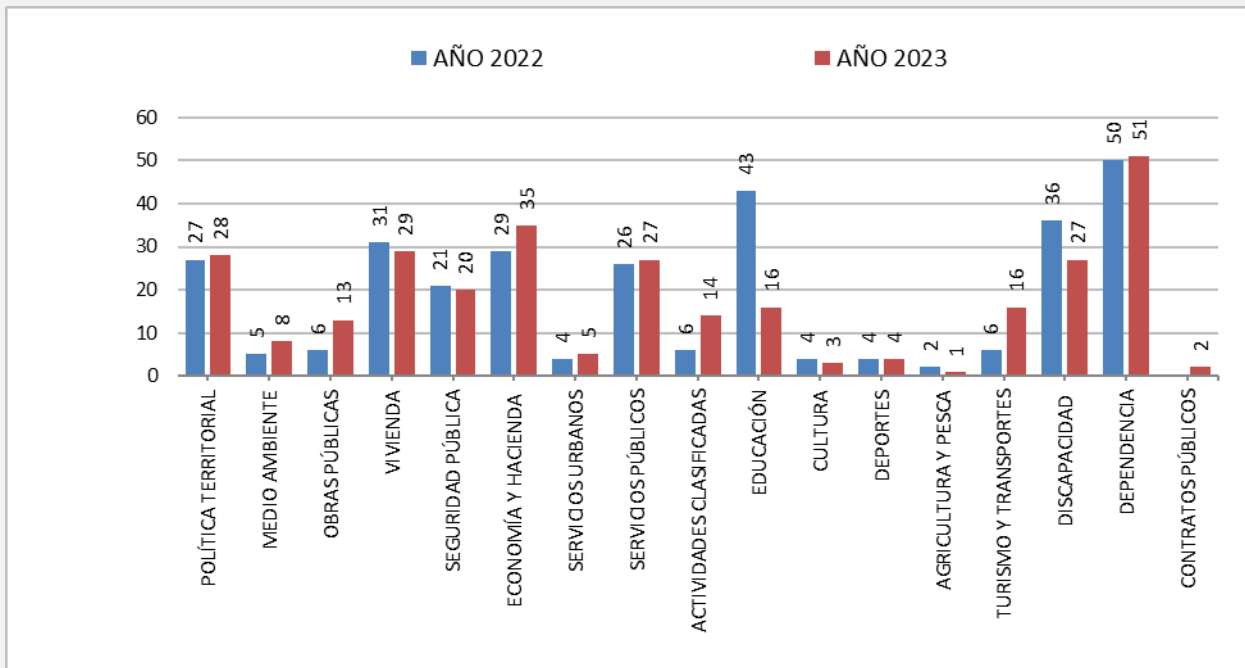


12.1. Quejas Inadmitidas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	300	299	-0.33%
ADJUNTÍA SEGUNDA	256	313	+22.27%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	24	27	+12.50%
TOTAL	580	639	+10.17%

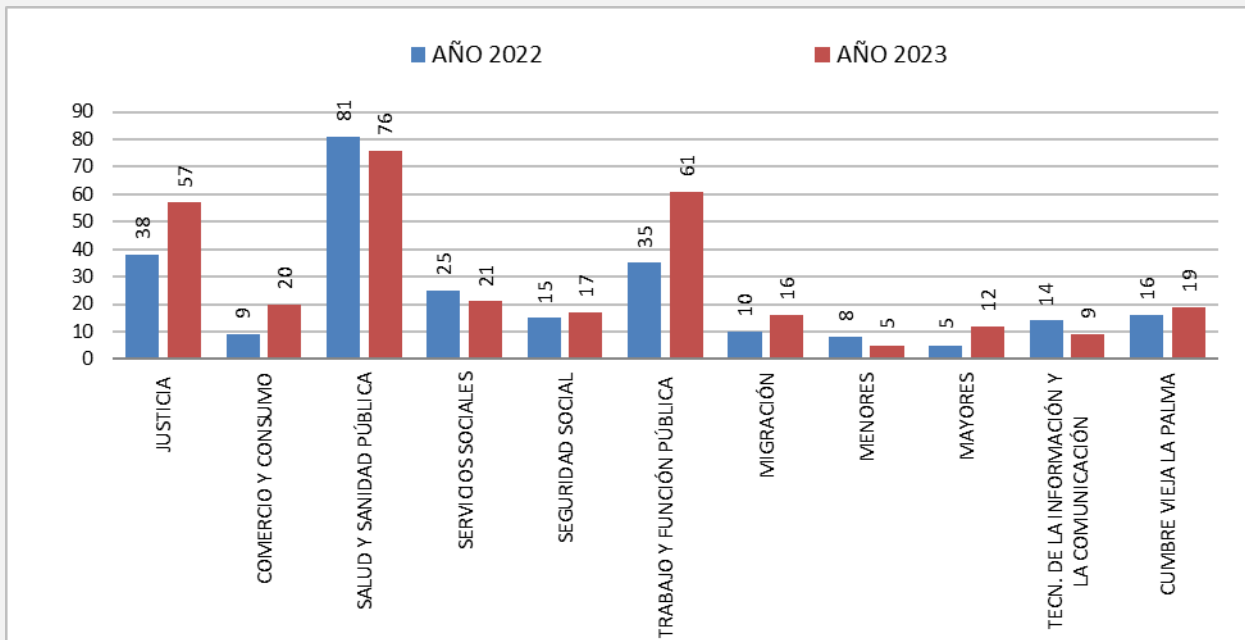
12.2. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera

ÁREA	2022	2023	%
POLÍTICA TERRITORIAL	27	28	+3.70%
MEDIO AMBIENTE	5	8	+60.00%
OBRAS PÚBLICAS	6	13	+116.67%
VIVIENDA	31	29	-6.45%
SEGURIDAD PÚBLICA	21	20	-4.76%
ECONOMÍA Y HACIENDA	29	35	+20.69%
SERVICIOS URBANOS	4	5	+25.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	26	27	+3.85%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	6	14	+133.33%
EDUCACIÓN	43	16	-62.79%
CULTURA	4	3	-25.00%
DEPORTES	4	4	0.00%
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	-50.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	6	16	+166.67%
DISCAPACIDAD	36	27	-25.00%
DEPENDENCIA	50	51	+2.00%
CONTRATOS PÚBLICOS	0	2	---
TOTAL	300	299	-0.33%



12.3. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
JUSTICIA	38	57	+50.00%
COMERCIO Y CONSUMO	9	20	+122.22%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	81	76	-6.17%
SERVICIOS SOCIALES	25	21	-16.00%
SEGURIDAD SOCIAL	15	17	+13.33%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	35	61	+74.29%
MIGRACIÓN	10	16	+60.00%
MENORES	8	5	-37.50%
MAYORES	5	12	+140.00%
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	14	9	-35.71%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	16	19	+18.75%
TOTAL	256	313	+22.27%

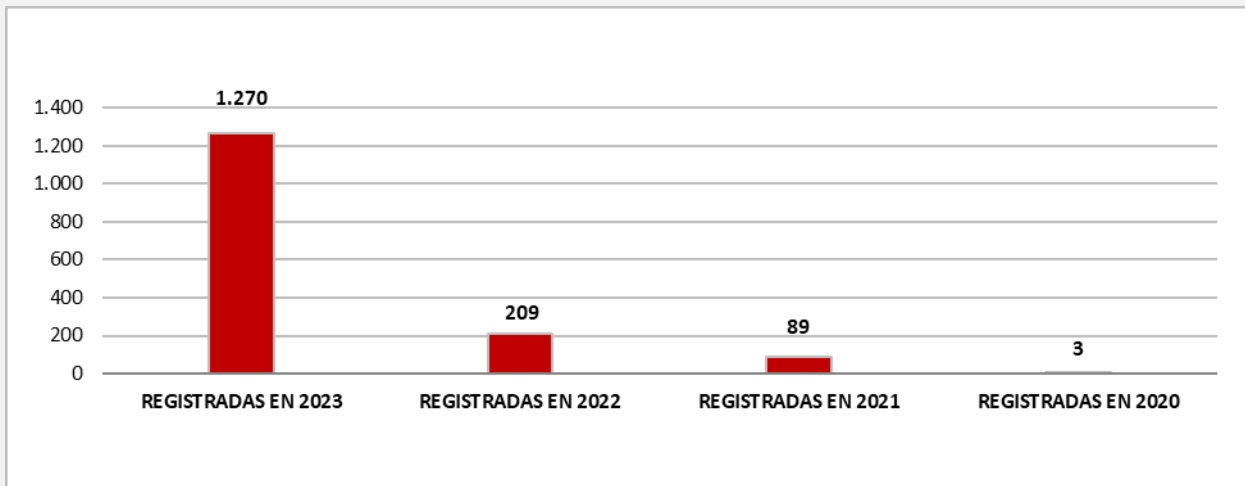


12.4. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	2022	2023	%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	24	27	+12.50%

13. Quejas en trámite a 31/12/2023 por años de registro.

QUEJAS	TOTAL
REGISTRADAS EN 2023	1.269
REGISTRADAS EN 2022	209
REGISTRADAS EN 2021	89
REGISTRADAS EN 2020	3
TOTAL	1.570

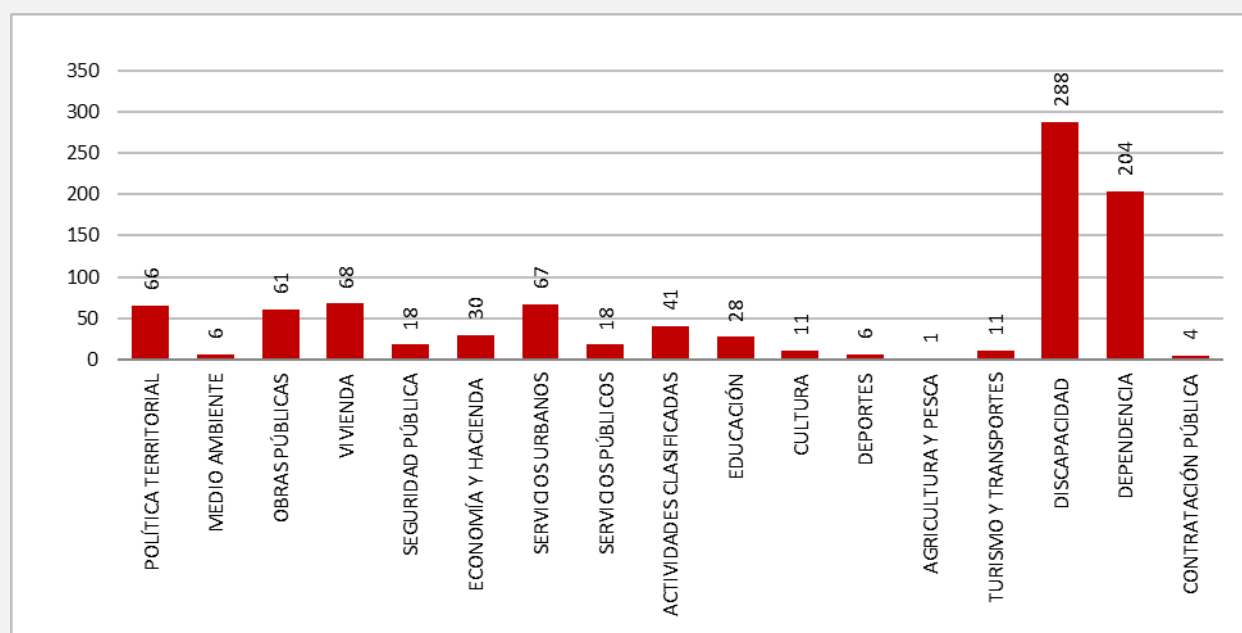


13.1. Quejas en trámite a 31/12/2023 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	928
ADJUNTÍA SEGUNDA	635
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL GENERAL	1.570

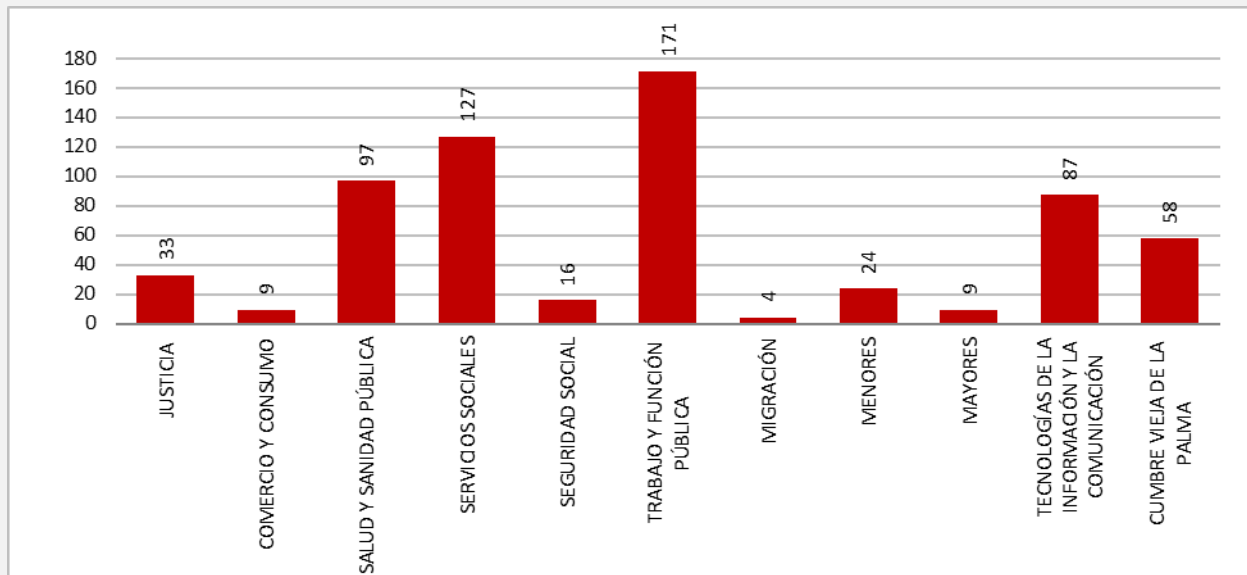
13.2. Quejas en trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Primera

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	66
MEDIO AMBIENTE	6
OBRAS PÚBLICAS	61
VIVIENDA	68
SEGURIDAD PÚBLICA	18
ECONOMÍA Y HACIENDA	30
SERVICIOS URBANOS	67
SERVICIOS PÚBLICOS	18
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	41
EDUCACIÓN	28
CULTURA	11
DEPORTES	6
AGRICULTURA Y PESCA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	11
DISCAPACIDAD	288
DEPENDENCIA	204
CONTRATACIÓN PÚBLICA	4
TOTAL	928



13.3. Quejas en trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	33
COMERCIO Y CONSUMO	9
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	97
SERVICIOS SOCIALES	127
SEGURIDAD SOCIAL	16
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	171
MIGRACIÓN	4
MENORES	24
MAYORES	9
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	87
CUMBRE VIEJA DE LA PALMA	58
TOTAL	635



13.4. Quejas en trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

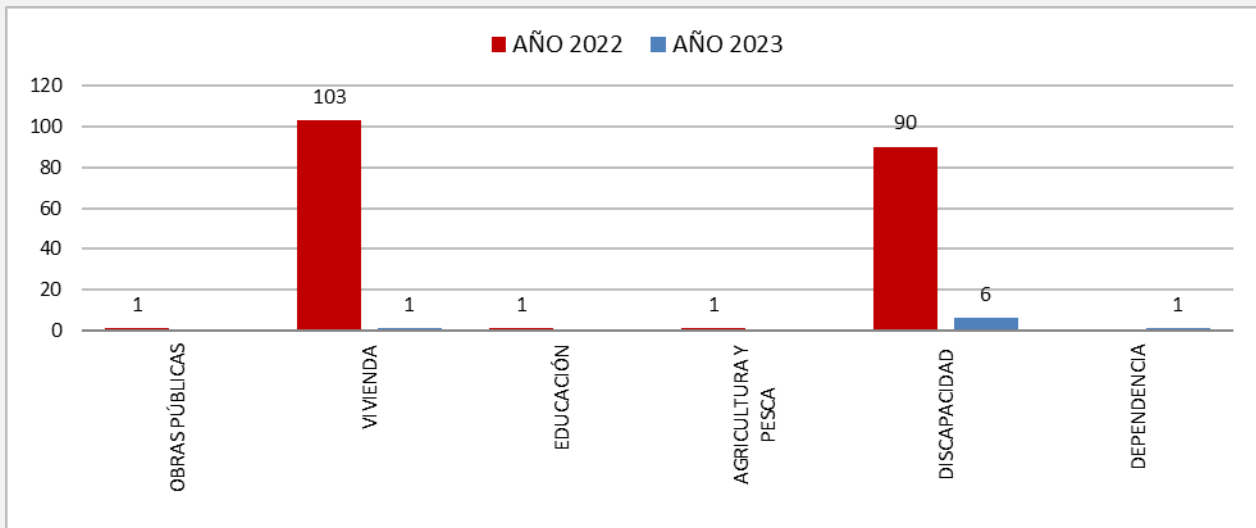
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7

14. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	196	8	-96.94%
ADJUNTÍA SEGUNDA	5	4	-20.00%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10	3	-70.00%
TOTAL	211	15	-92.89%

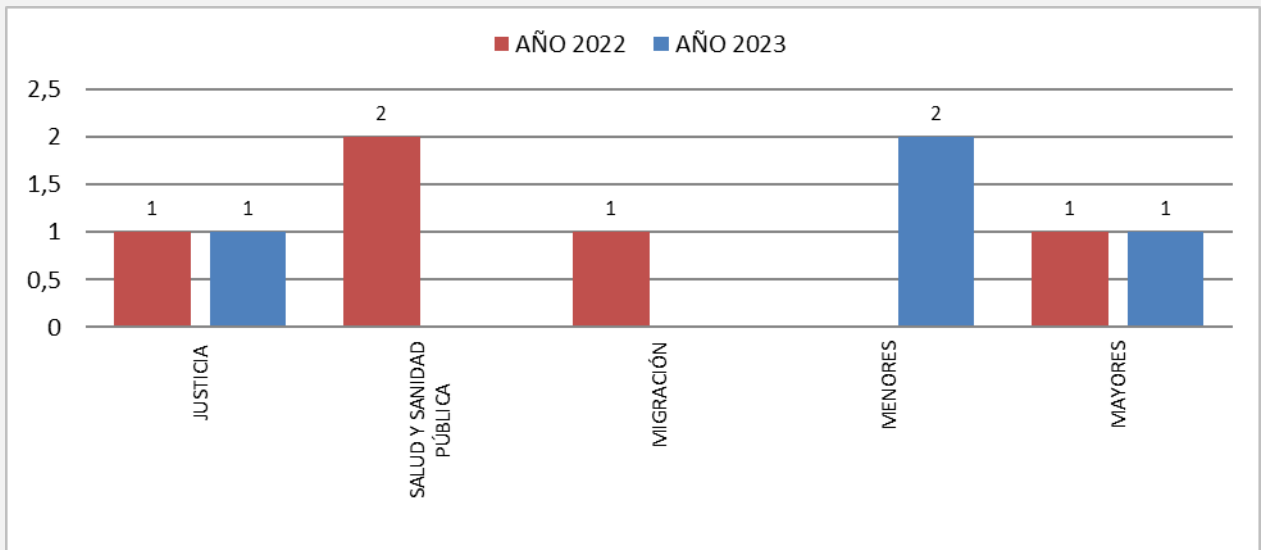
14.1. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
OBRAS PÚBLICAS	1	0	-100.00%
VIVIENDA	103	1	-99,03%
EDUCACIÓN	1	0	-100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	-100.00%
DISCAPACIDAD	90	6	-93.33%
DEPENDENCIA	0	1	---
TOTAL	196	8	-95.92%



14.2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2022	2023	DIFERENCIA
JUSTICIA	1	1	0,00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2	0	-100.00%
MIGRACIÓN	1	0	-100.00%
MENORES	0	2	---
MAYORES	1	1	0,00%
TOTAL	5	4	-20.00%



14.3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

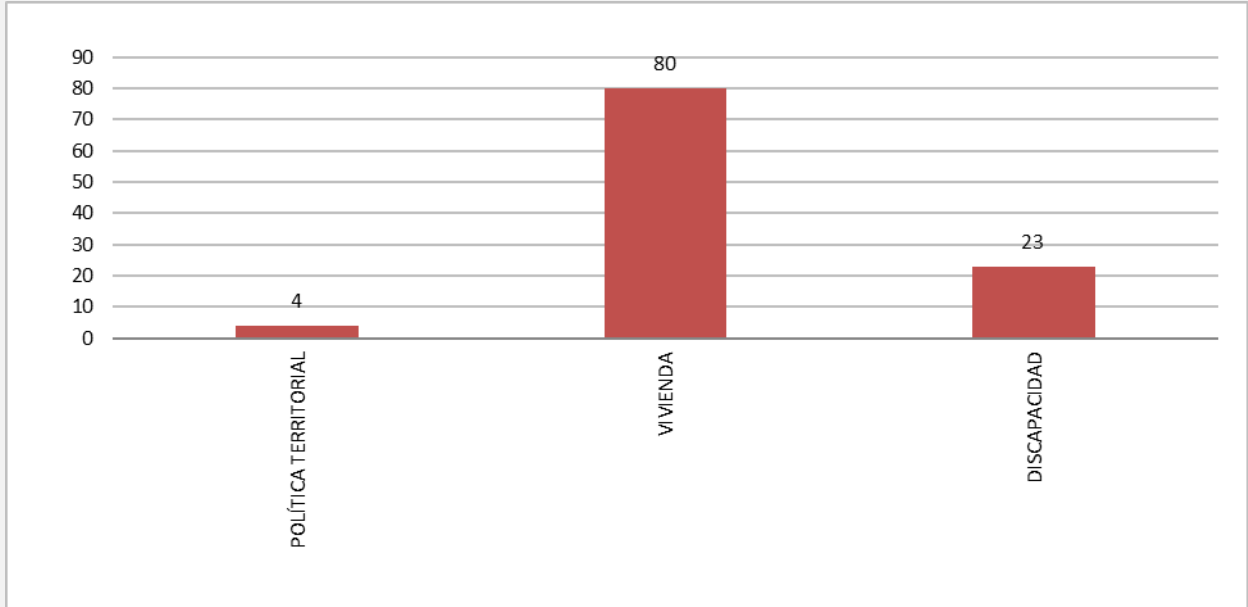
ADJUNTÍA ESPECIAL	2022	2023	DIFERENCIA
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10	3	-70.00%

15. Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	107
ADJUNTÍA SEGUNDA	2
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	29
TOTAL	138

15.1. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
VIVIENDA	80
DISCAPACIDAD	23
TOTAL	107



15.2. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	2
TOTAL	2

15.3. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

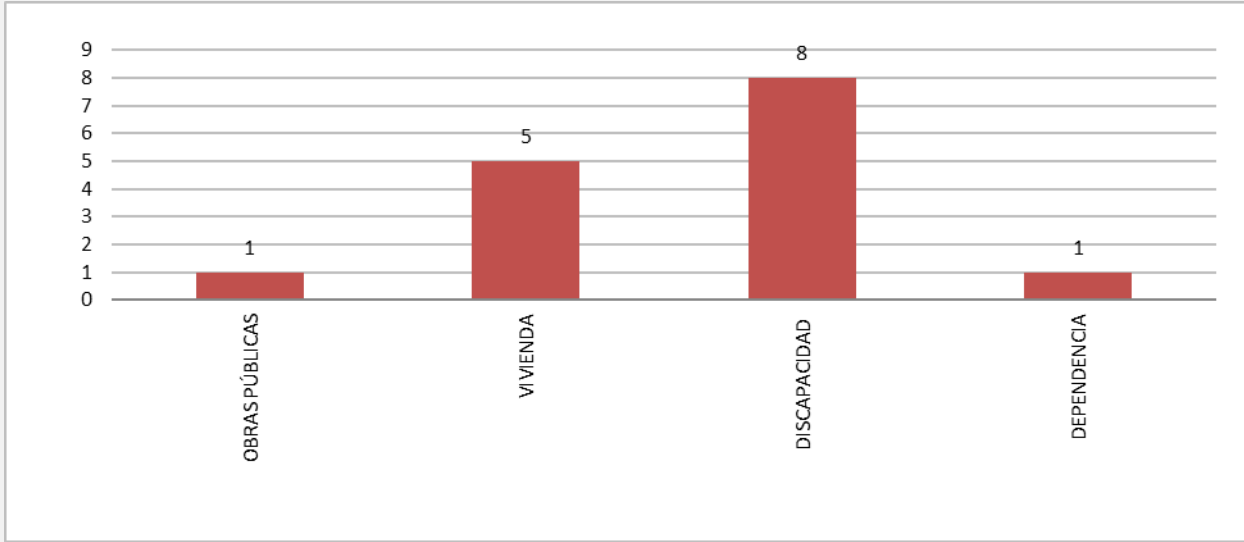
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	29

16. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2023 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	15
ADJUNTÍA SEGUNDA	4
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
TOTAL	20

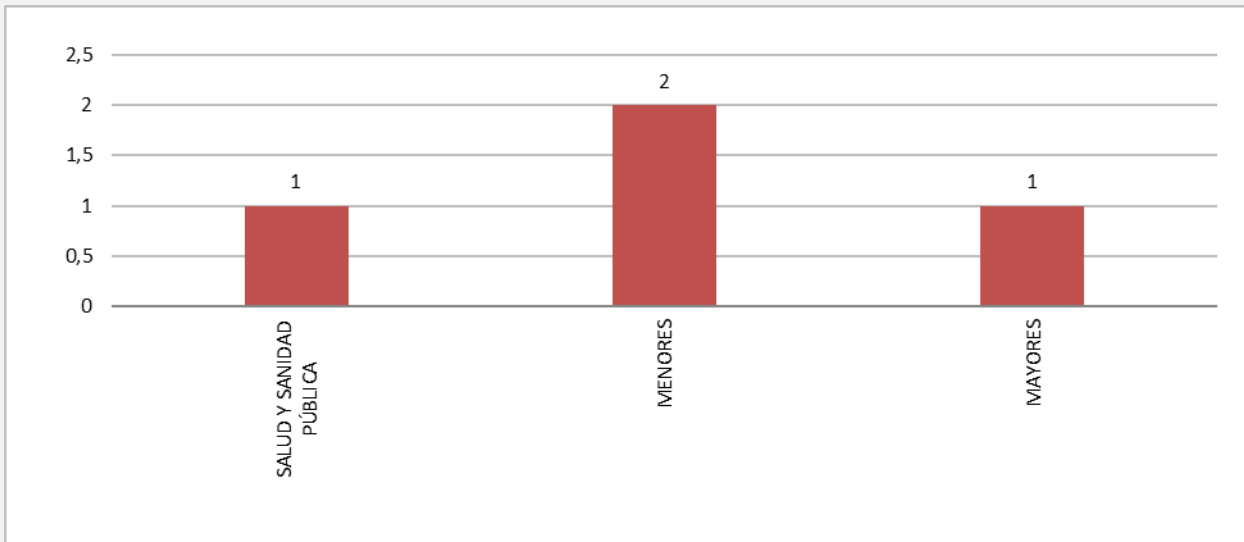
16.1. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	5
DISCAPACIDAD	8
DEPENDENCIA	1
TOTAL	15



16.2. Actuaciones de Oficio En Trámite a 30/12/2023 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
MENORES	2
MAYORES	1
TOTAL	4



16.3. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ESPECIAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1

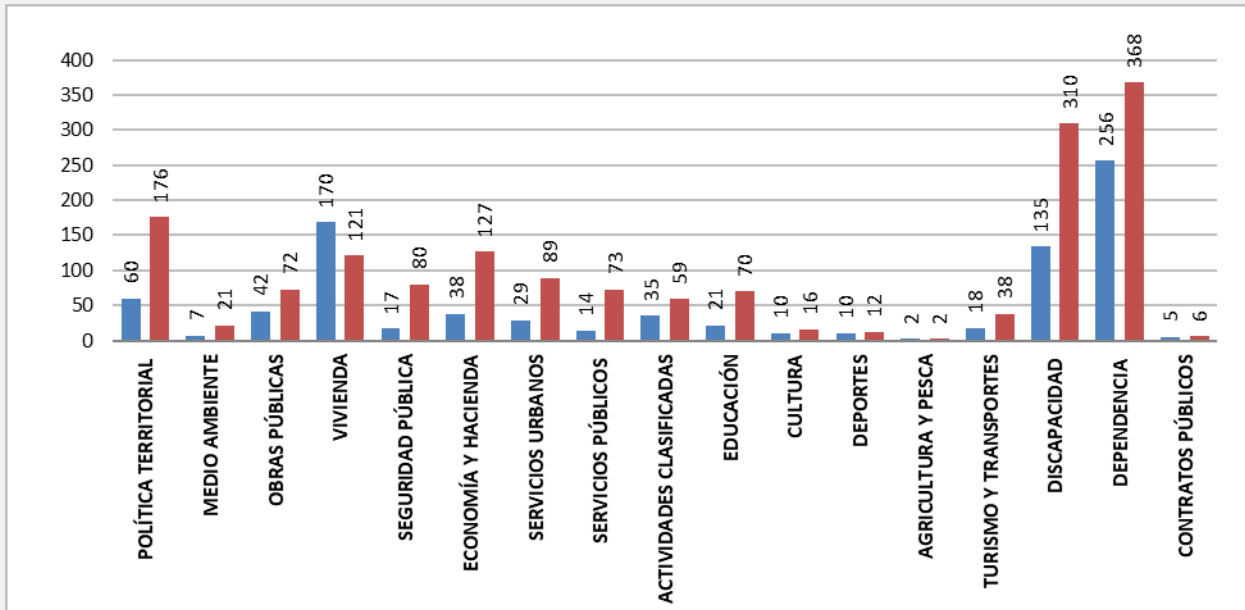
17. Quejas Gestionadas

17.1. Quejas Gestionadas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	EN TRÁMITE 31/12/2022	NUEVAS 2023	SUMA TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	869	1.640	2.509
ADJUNTÍA SEGUNDA	462	1.265	1.727
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	75	35	110
TOTAL	1.406	2.940	4.346

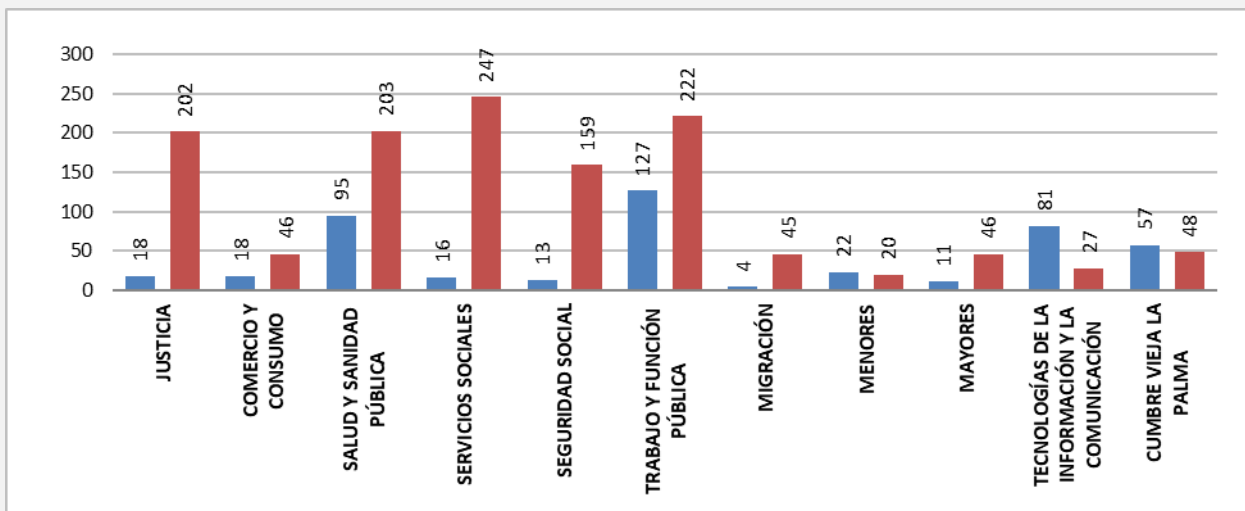
17.2. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Primera

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2022	NUEVAS 2023	SUMA TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	60	176	236
MEDIO AMBIENTE	7	21	28
OBRAS PÚBLICAS	42	72	114
VIVIENDA	170	121	291
SEGURIDAD PÚBLICA	17	80	97
ECONOMÍA Y HACIENDA	38	127	165
SERVICIOS URBANOS	29	89	118
SERVICIOS PÚBLICOS	14	73	87
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	35	59	94
EDUCACIÓN	21	70	91
CULTURA	10	16	26
DEPORTES	10	12	22
AGRICULTURA Y PESCA	2	2	4
TURISMO Y TRANSPORTES	18	38	56
DISCAPACIDAD	135	310	445
DEPENDENCIA	256	368	624
CONTRATOS PÚBLICOS	5	6	11
TOTAL	869	1.640	2.509



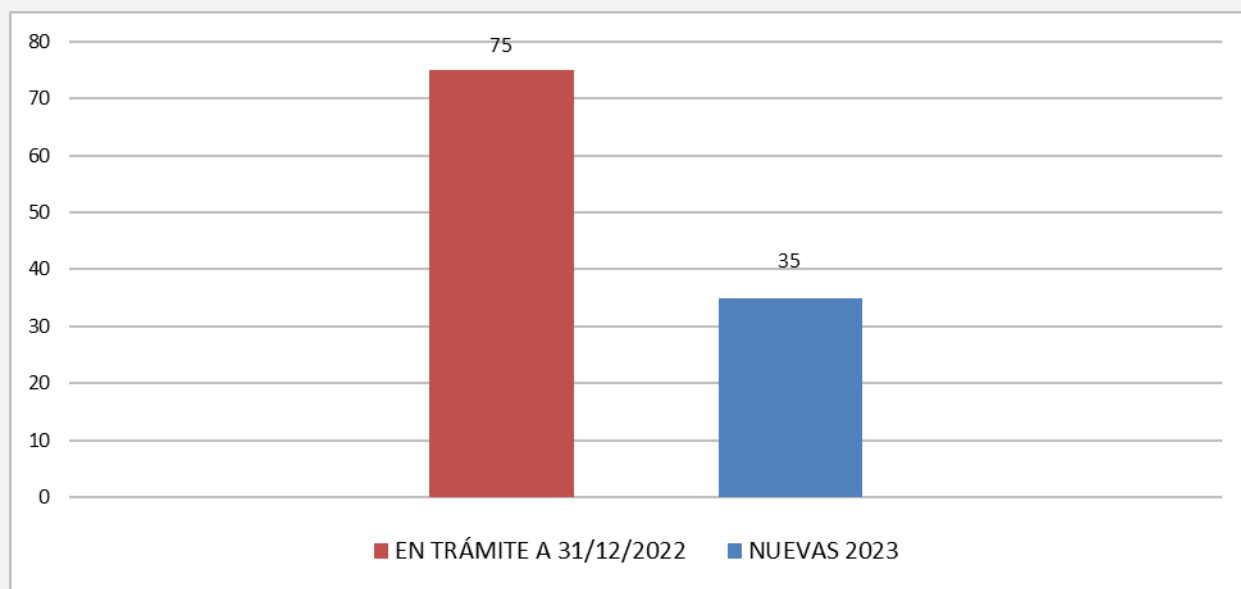
17.3. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2022	NUEVAS 2023	SUMA TOTAL
JUSTICIA	18	202	220
COMERCIO Y CONSUMO	18	46	64
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	95	203	298
SERVICIOS SOCIALES	16	247	263
SEGURIDAD SOCIAL	13	159	172
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	127	222	349
MIGRACIÓN	4	45	49
MENORES	22	20	42
MAYORES	11	46	57
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	81	27	108
CUMBRE VIEJA LA PALMA	57	48	105
TOTAL	462	1.265	1.727



17.4. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2022	NUEVAS 2023	SUMA TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	75	35	110

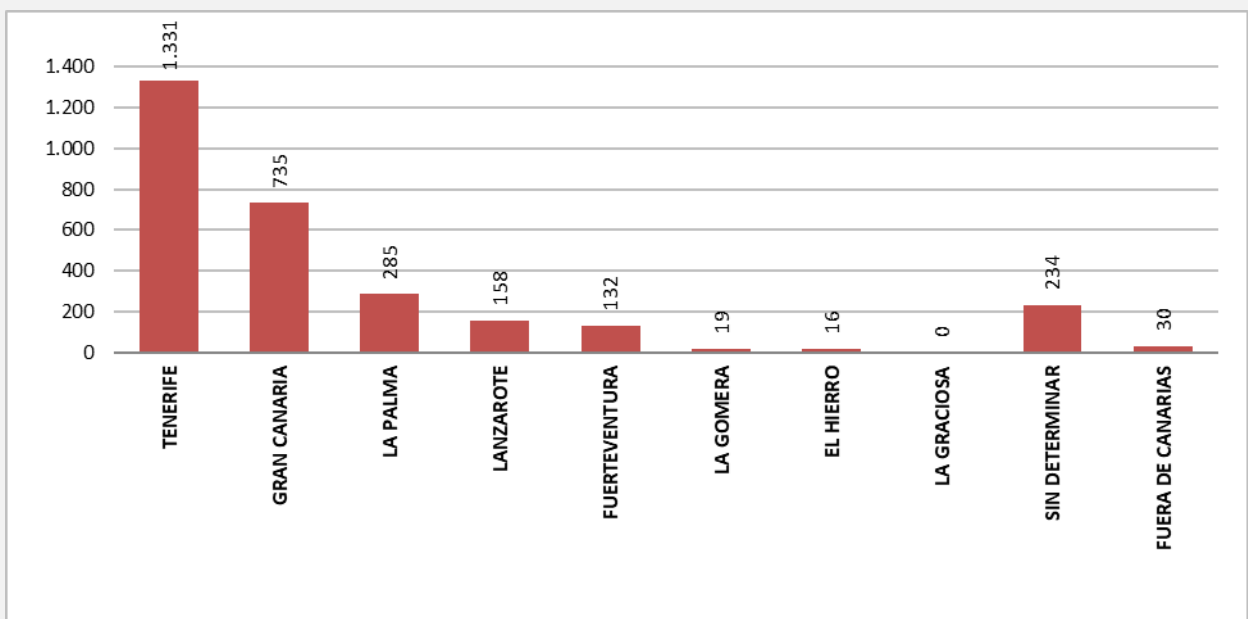


Capítulo II

Islas

1. Quejas Nuevas por Islas.

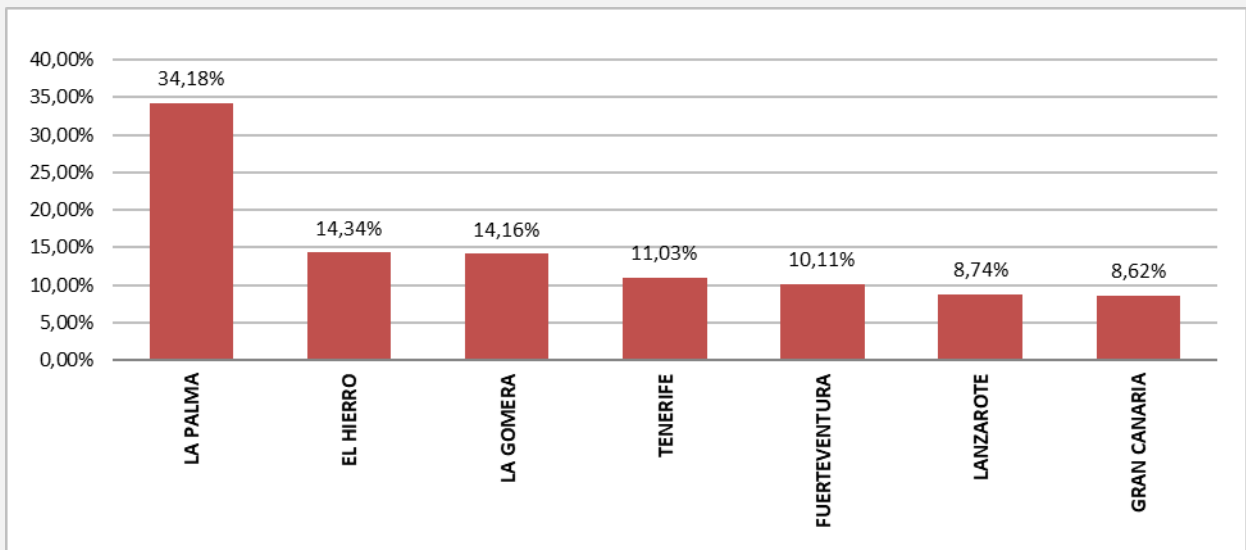
ISLAS	TOTAL
TENERIFE	1.331
GRAN CANARIA	735
LA PALMA	285
LANZAROTE	158
FUERTEVENTURA	132
LA GOMERA	19
EL HIERRO	16
LA GRACIOSA	0
SIN DETERMINAR	234
FUERA DE CANARIAS	30
TOTAL	2.940



2. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes.

ISLAS		HABITANTES	QUEJAS/10.000 hab.
LA PALMA	285	83.380	34,18
TENERIFE	1.331	927.993	14,34
EL HIERRO	16	11.298	14,16
FUERTEVENTURA	132	119.662	11,03
LANZAROTE	158	156.189	10,11
LA GOMERA	19	21.734	8,74
GRAN CANARIA	735	852.688	8,62
LA GRACIOSA	0	756	0,00
TOTAL	2.676	2.173.700	12,31
SIN DETERMINAR	234		
FUERA DE CANARIAS	30		
TOTAL GENERAL	2.940		

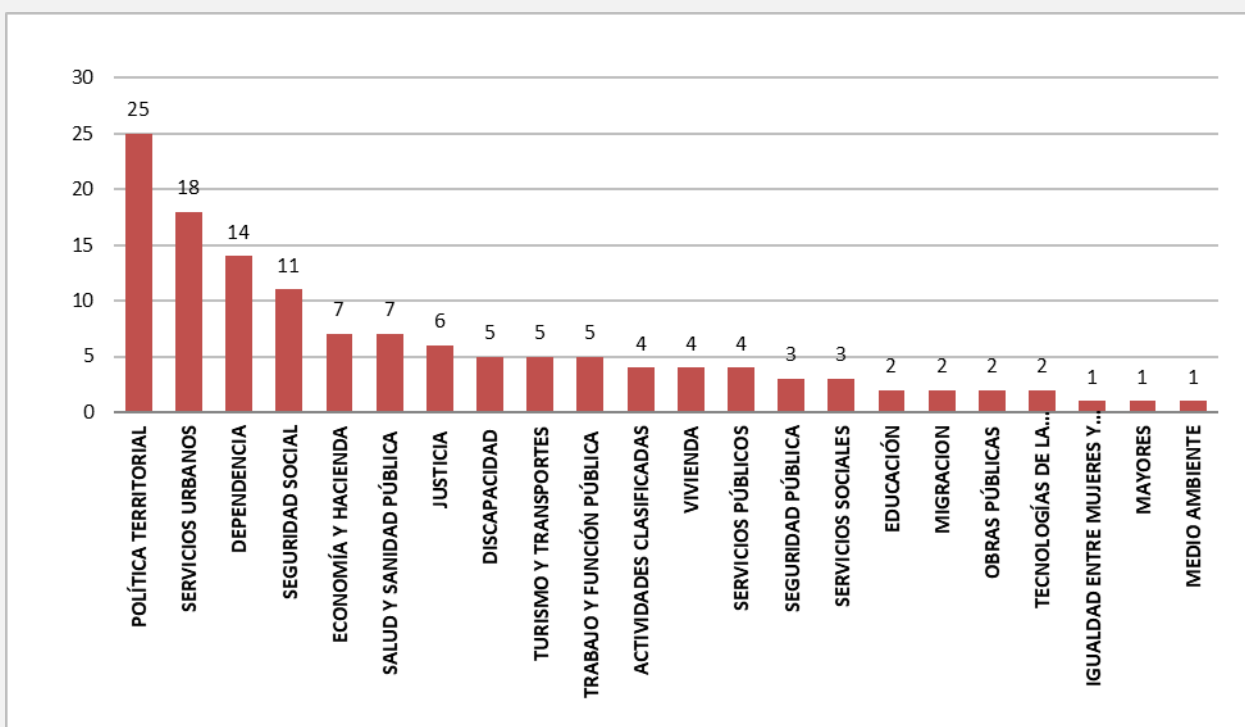
Fuente INE: cifras oficiales a 01/01/2021



ISLA DE FUERTEVENTURA

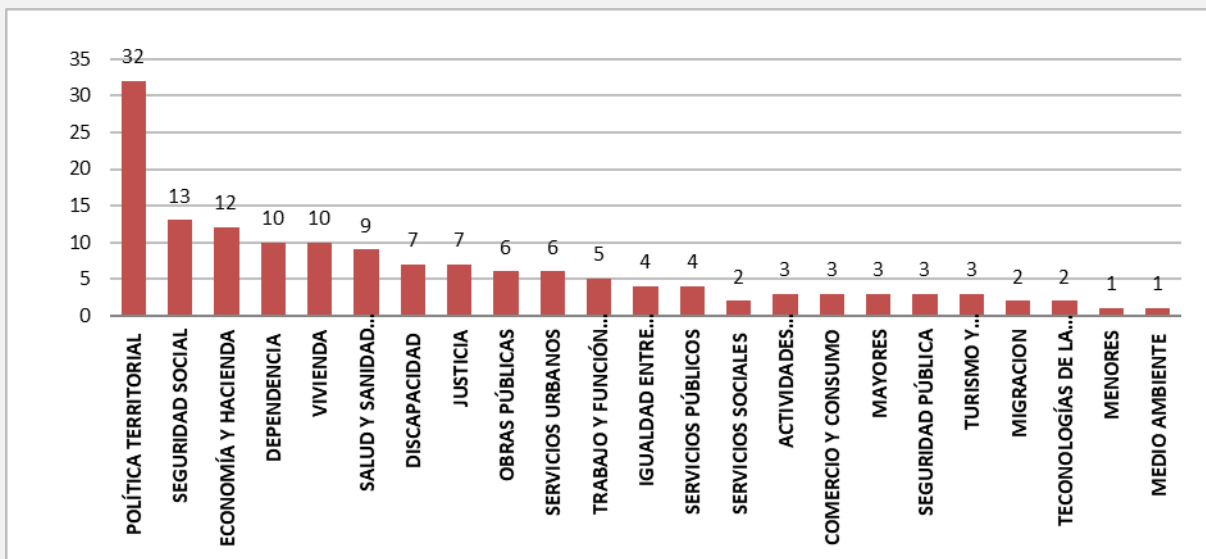
- **Quejas Nuevas de Fuerteventura**

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	25
SERVICIOS URBANOS	18
DEPENDENCIA	14
SEGURIDAD SOCIAL	11
ECONOMÍA Y HACIENDA	7
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
JUSTICIA	6
DISCAPACIDAD	5
TURISMO Y TRANSPORTES	5
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	5
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4
VIVIENDA	4
SERVICIOS PÚBLICOS	4
SEGURIDAD PÚBLICA	3
SERVICIOS SOCIALES	3
EDUCACIÓN	2
MIGRACION	2
OBRAS PÚBLICAS	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
MAYORES	1
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	132



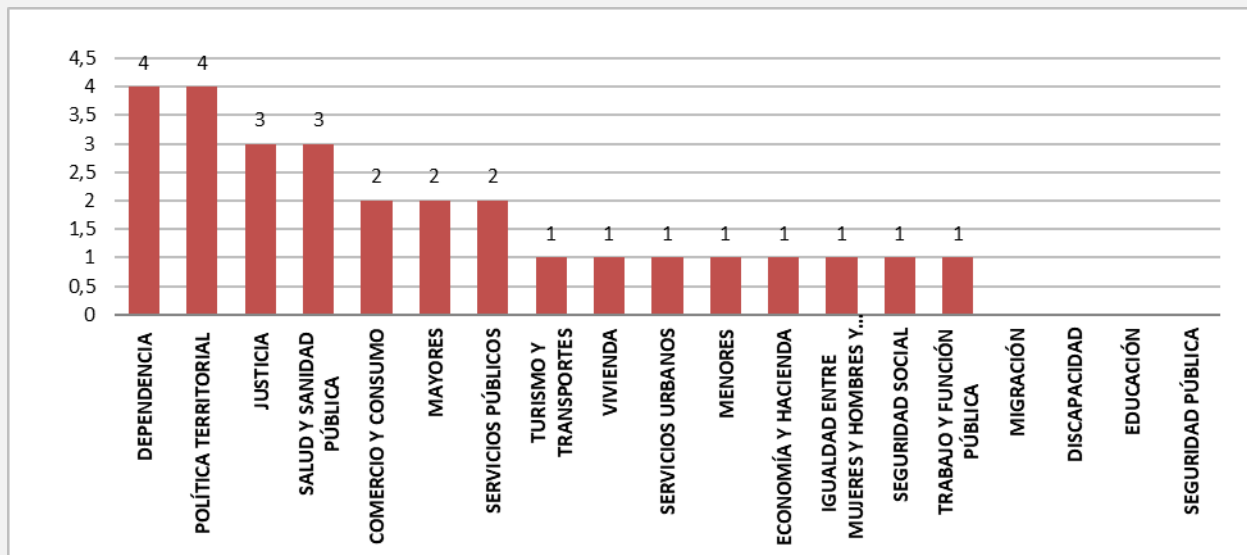
- **Quejas Cerradas de Fuerteventura**

AREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	32
SEGURIDAD SOCIAL	13
ECONOMÍA Y HACIENDA	12
DEPENDENCIA	10
VIVIENDA	10
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	9
DISCAPACIDAD	7
JUSTICIA	7
OBRAS PÚBLICAS	6
SERVICIOS URBANOS	6
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
SERVICIOS PÚBLICOS	4
SERVICIOS SOCIALES	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
COMERCIO Y CONSUMO	3
MAYORES	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
TURISMO Y TRANSPORTES	3
MIGRACION	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	2
MENORES	1
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	148



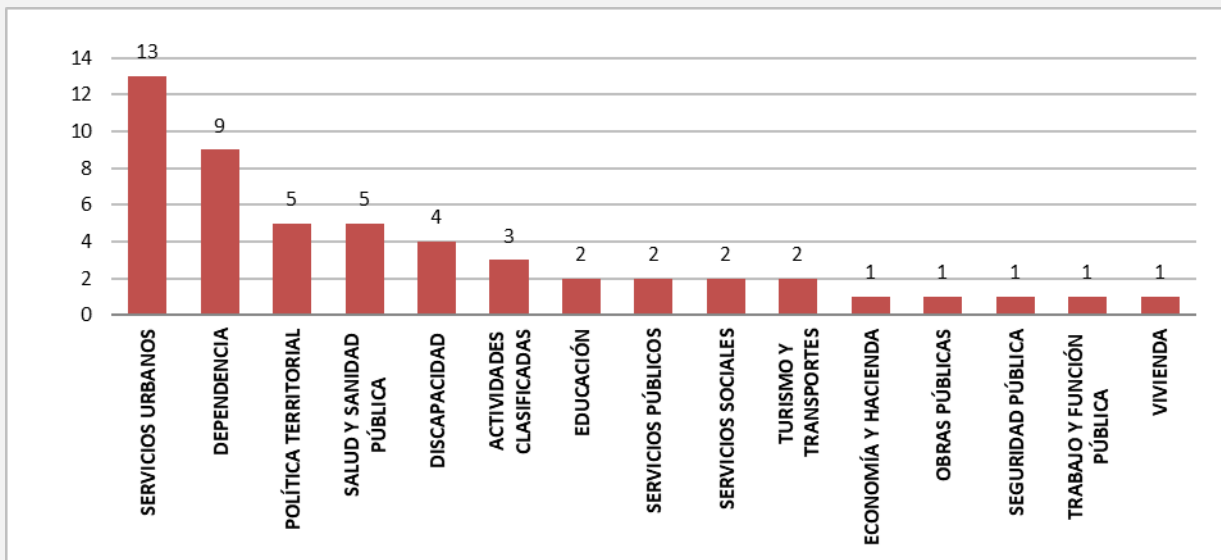
- **Quejas Inadmitidas de Fuerteventura**

AREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	4
POLÍTICA TERRITORIAL	4
JUSTICIA	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
COMERCIO Y CONSUMO	2
MAYORES	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
TURISMO Y TRANSPORTES	1
VIVIENDA	1
SERVICIOS URBANOS	1
MENORES	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MIGRACIÓN	0
DISCAPACIDAD	0
EDUCACIÓN	0
SEGURIDAD PÚBLICA	0
TOTAL	28



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de Fuerteventura

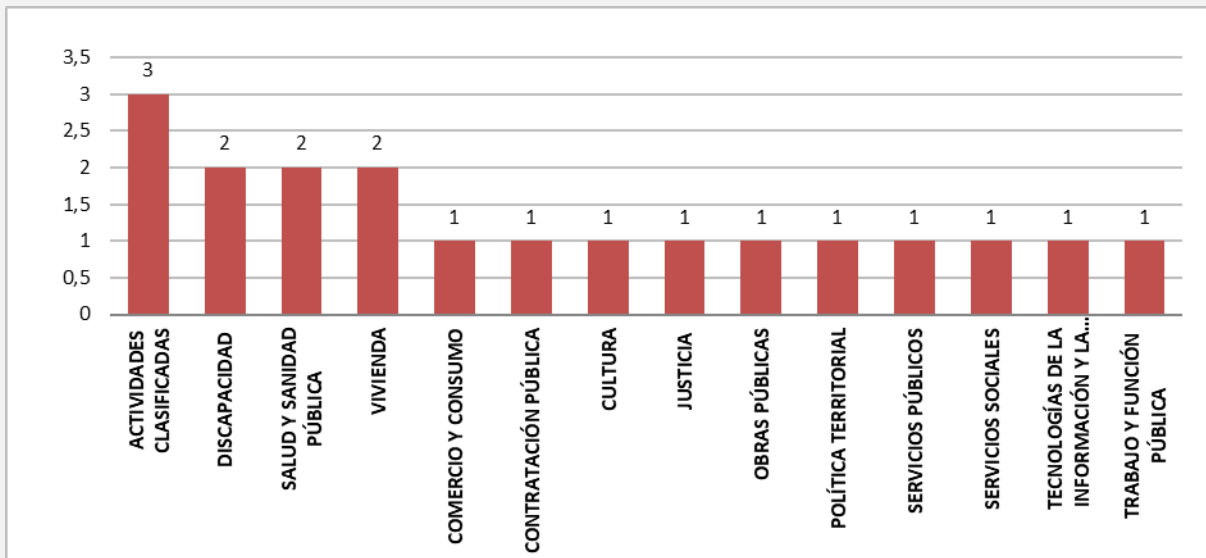
ÁREAS	QUEJAS
SERVICIOS URBANOS	13
DEPENDENCIA	9
POLÍTICA TERRITORIAL	5
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	5
DISCAPACIDAD	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
EDUCACIÓN	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
SERVICIOS SOCIALES	2
TURISMO Y TRANSPORTES	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
VIVIENDA	1
TOTAL	52



ISLA DE LA GOMERA

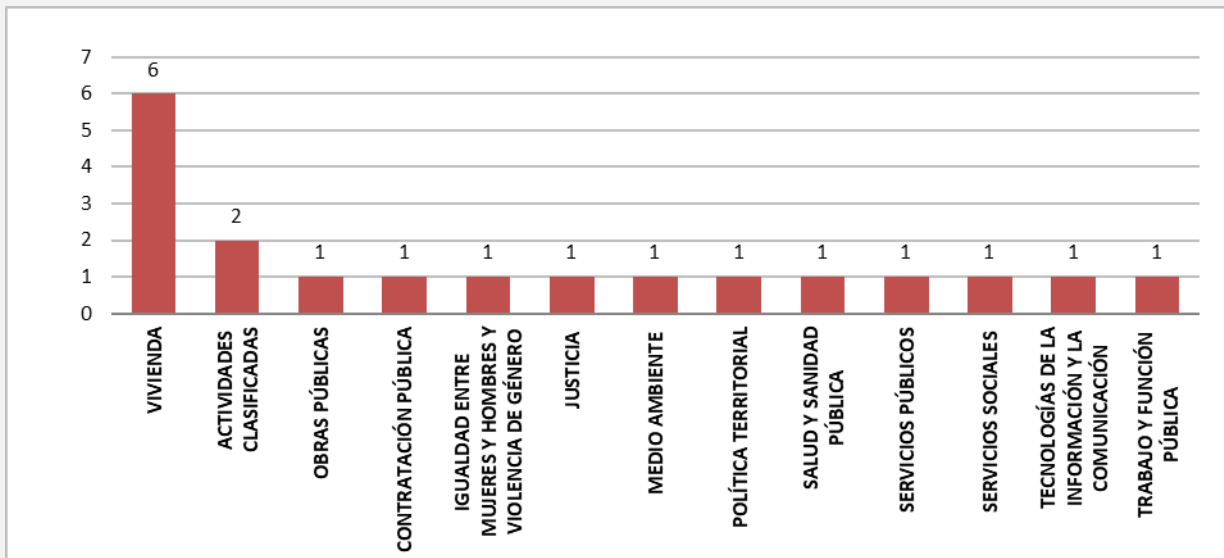
- **Quejas Nuevas de La Gomera**

ÁREAS	QUEJAS
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
DISCAPACIDAD	2
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
VIVIENDA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
JUSTICIA	1
OBRAS PÚBLICAS	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	19



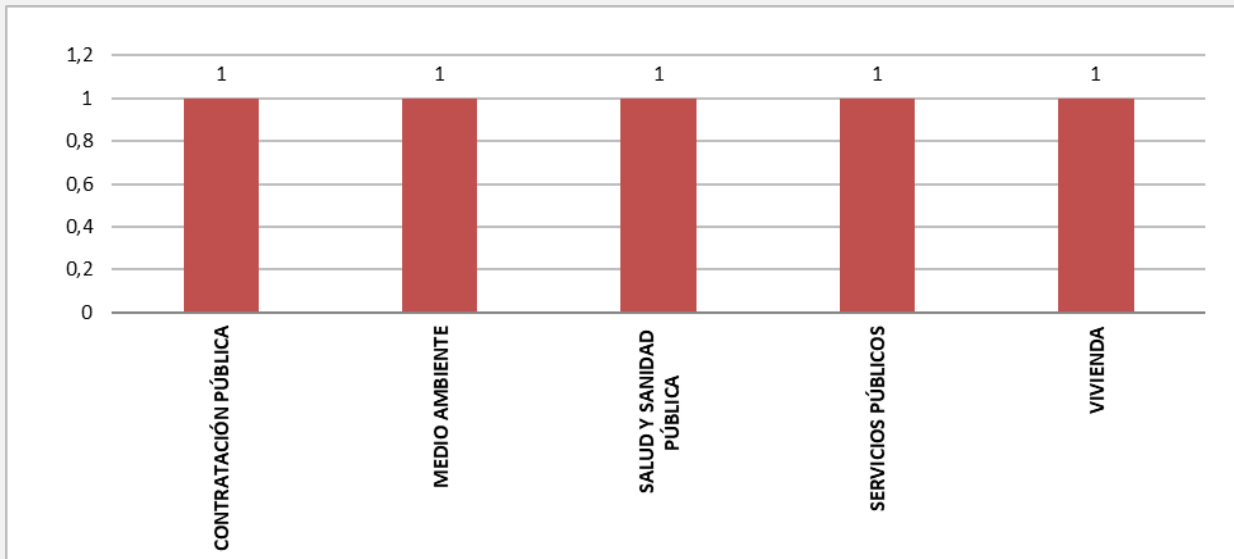
- **Quejas Cerradas de La Gomera**

AREAS	QUEJAS
VIVIENDA	6
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	2
OBRAS PÚBLICAS	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
JUSTICIA	1
MEDIO AMBIENTE	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	19



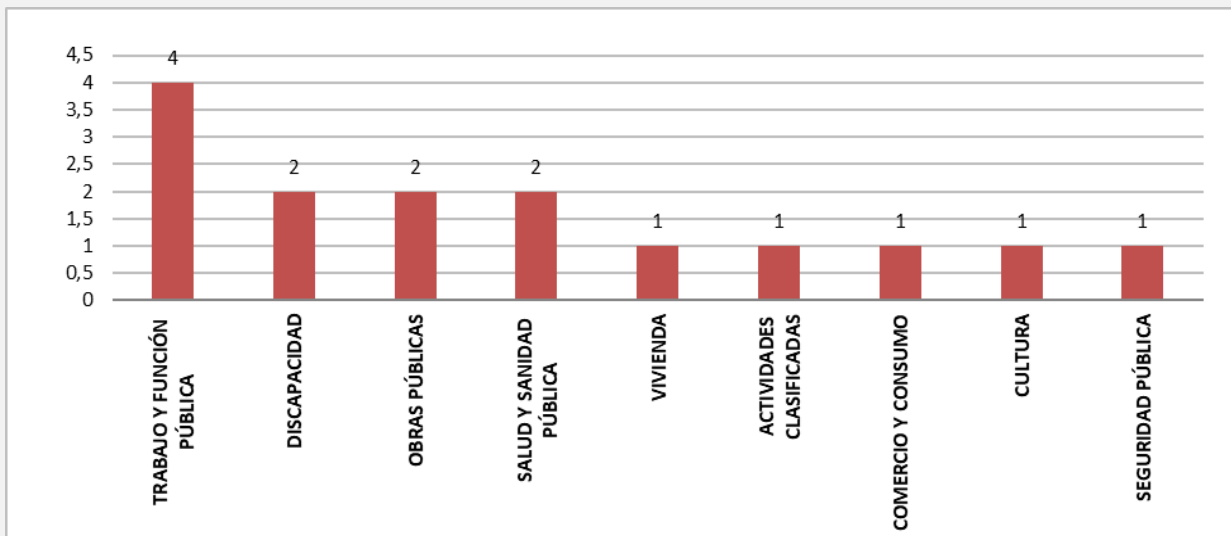
- **Quejas Inadmitidas de La Gomera**

AREAS	QUEJAS
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
MEDIO AMBIENTE	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
VIVIENDA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	6



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de la Gomera

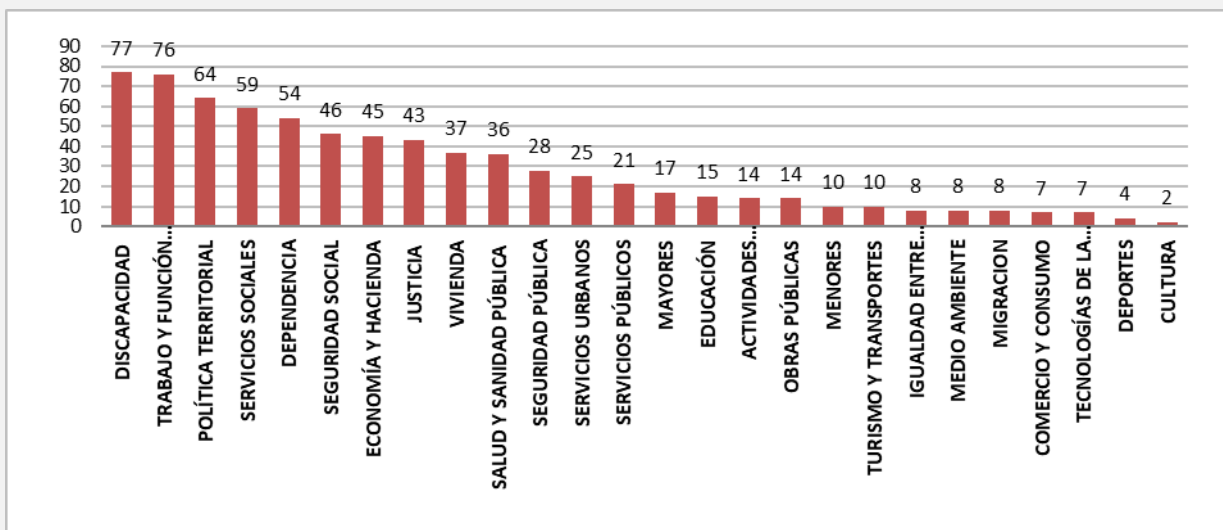
ÁREAS	QUEJAS
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
DISCAPACIDAD	2
OBRAS PÚBLICAS	2
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
VIVIENDA	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
CULTURA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS URBANOS	0
AGRICULTURA Y PESCA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
TOTAL	15



ISLA DE GRAN CANARIA

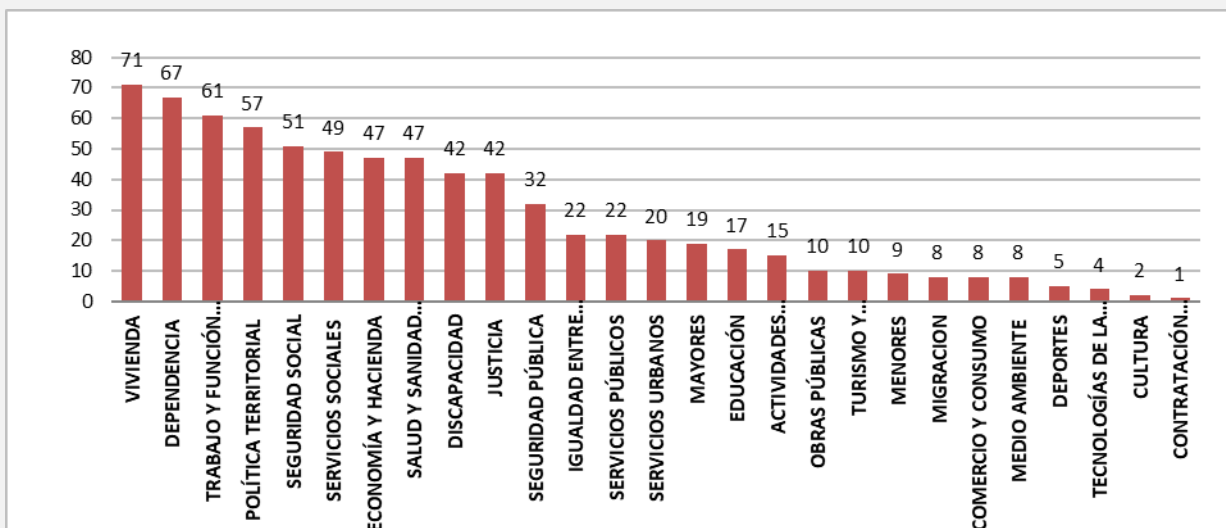
- **Quejas Nuevas de Gran Canaria**

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	77
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	76
POLÍTICA TERRITORIAL	64
SERVICIOS SOCIALES	59
DEPENDENCIA	54
SEGURIDAD SOCIAL	46
ECONOMÍA Y HACIENDA	45
JUSTICIA	43
VIVIENDA	37
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	36
SEGURIDAD PÚBLICA	28
SERVICIOS URBANOS	25
SERVICIOS PÚBLICOS	21
MAYORES	17
EDUCACIÓN	15
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	14
OBRAS PÚBLICAS	14
MENORES	10
TURISMO Y TRANSPORTES	10
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
MEDIO AMBIENTE	8
MIGRACION	8
COMERCIO Y CONSUMO	7
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7
DEPORTES	4
CULTURA	2
TOTAL	735



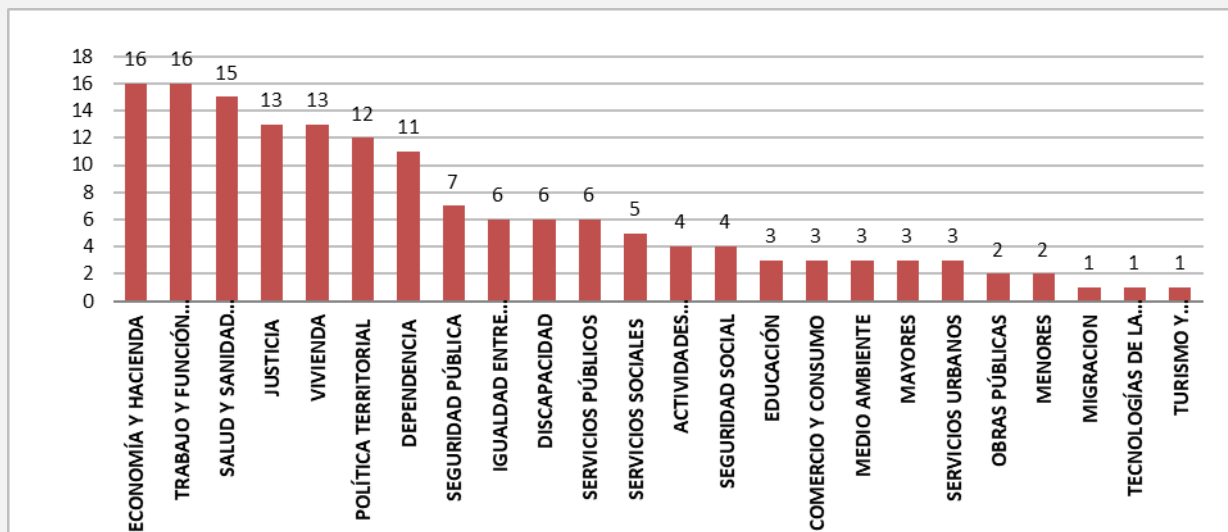
- Quejas Cerradas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	71
DEPENDENCIA	67
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	61
POLÍTICA TERRITORIAL	57
SEGURIDAD SOCIAL	51
SERVICIOS SOCIALES	49
ECONOMÍA Y HACIENDA	47
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	47
DISCAPACIDAD	42
JUSTICIA	42
SEGURIDAD PÚBLICA	32
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	22
SERVICIOS PÚBLICOS	22
SERVICIOS URBANOS	20
MAYORES	19
EDUCACIÓN	17
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	15
OBRAS PÚBLICAS	10
TURISMO Y TRANSPORTES	10
MENORES	9
MIGRACION	8
COMERCIO Y CONSUMO	8
MEDIO AMBIENTE	8
DEPORTES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
CULTURA	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	746



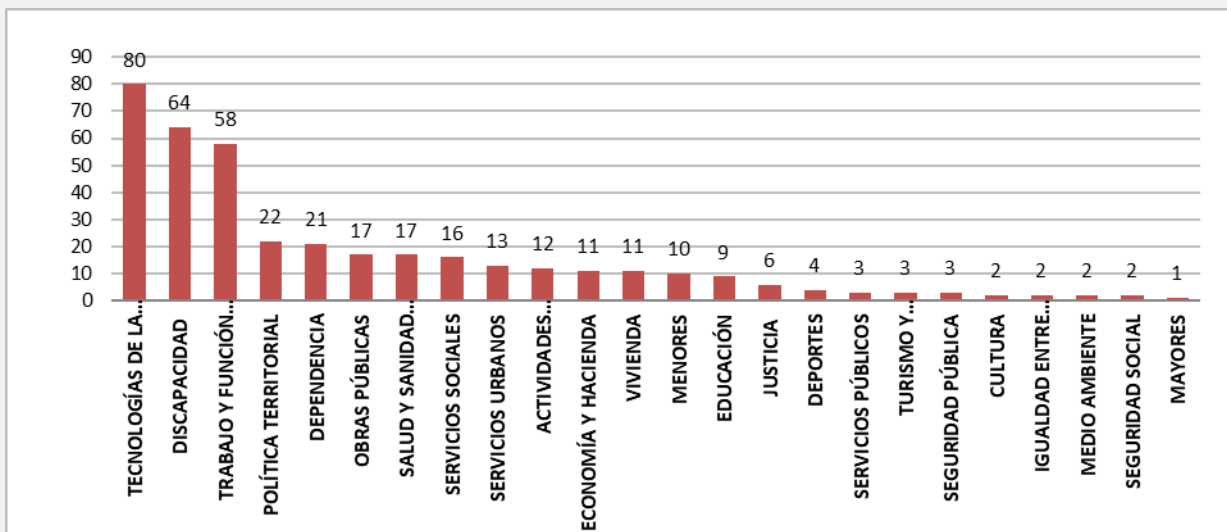
- Quejas Inadmitidas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
ECONOMÍA Y HACIENDA	16
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	16
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	15
JUSTICIA	13
VIVIENDA	13
POLÍTICA TERRITORIAL	12
DEPENDENCIA	11
SEGURIDAD PÚBLICA	7
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	6
DISCAPACIDAD	6
SERVICIOS PÚBLICOS	6
SERVICIOS SOCIALES	5
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4
SEGURIDAD SOCIAL	4
EDUCACIÓN	3
COMERCIO Y CONSUMO	3
MEDIO AMBIENTE	3
MAYORES	3
SERVICIOS URBANOS	3
OBRAS PÚBLICAS	2
MENORES	2
MIGRACION	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	156



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de Gran Canaria

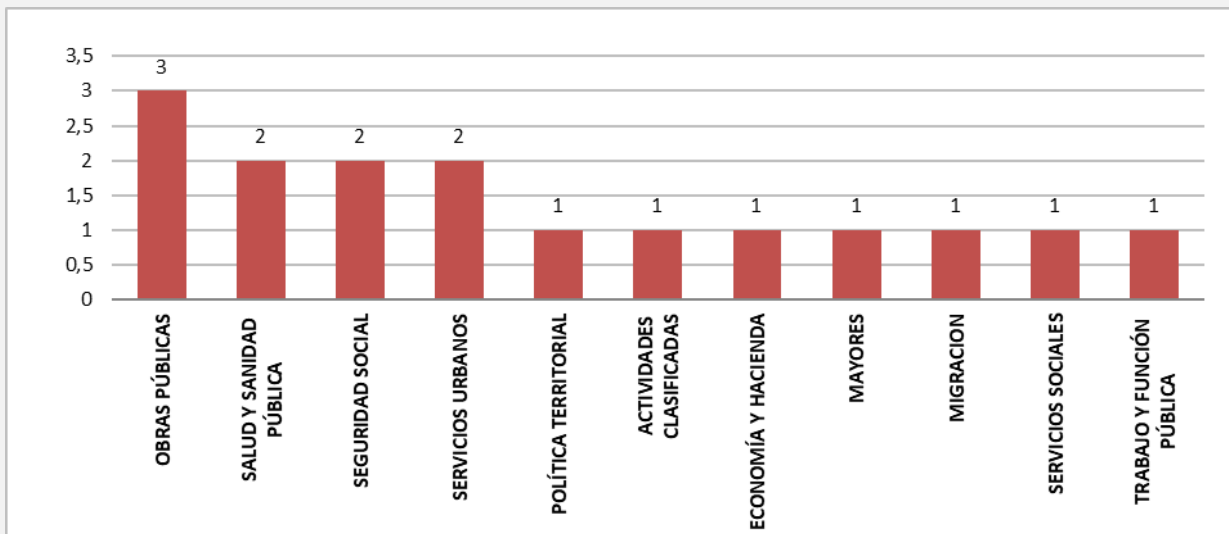
ÁREAS	QUEJAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	80
DISCAPACIDAD	64
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	58
POLÍTICA TERRITORIAL	22
DEPENDENCIA	21
OBRAS PÚBLICAS	17
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	17
SERVICIOS SOCIALES	16
SERVICIOS URBANOS	13
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	12
ECONOMÍA Y HACIENDA	11
VIVIENDA	11
MENORES	10
EDUCACIÓN	9
JUSTICIA	6
DEPORTES	4
SERVICIOS PÚBLICOS	3
TURISMO Y TRANSPORTES	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
CULTURA	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	2
MEDIO AMBIENTE	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
MAYORES	1
TOTAL	389



ISLA DE EL HIERRO

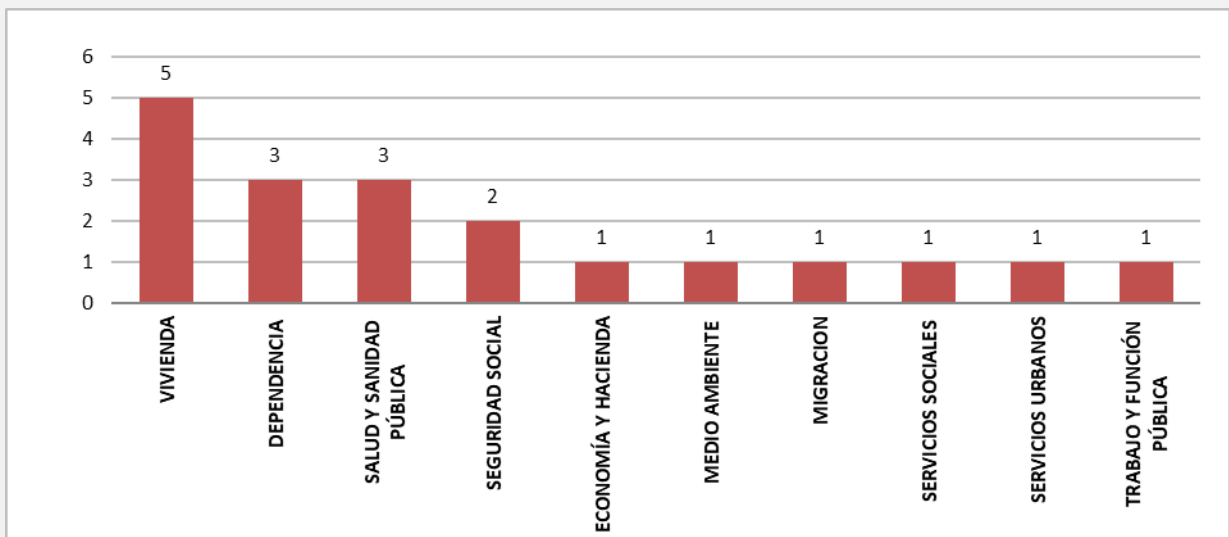
- **Quejas Nuevas de El Hierro**

ÁREAS	QUEJAS
OBRAS PÚBLICAS	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
SERVICIOS URBANOS	2
POLÍTICA TERRITORIAL	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
MAYORES	1
MIGRACION	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	16



- **Quejas Cerradas de El Hierro**

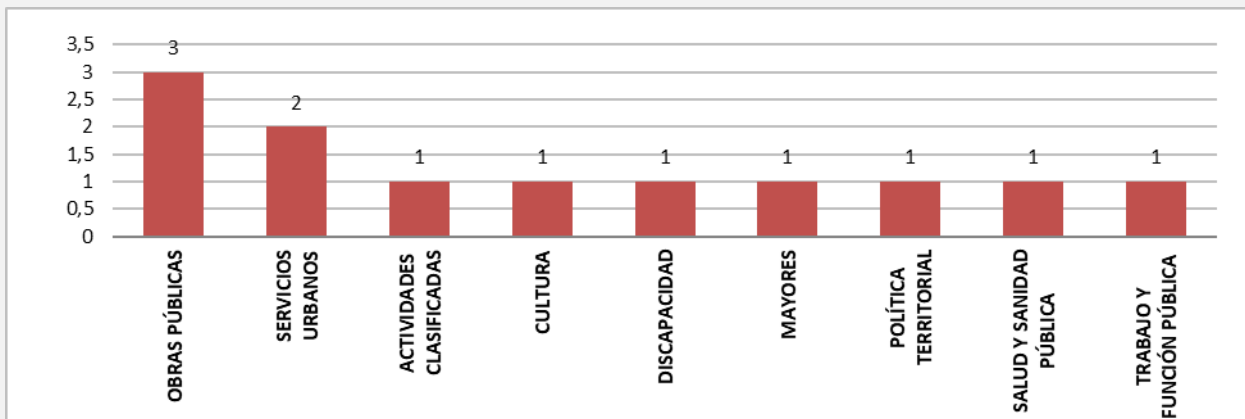
ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	5
DEPENDENCIA	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
SEGURIDAD SOCIAL	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
MEDIO AMBIENTE	1
MIGRACION	1
SERVICIOS SOCIALES	1
SERVICIOS URBANOS	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	19



- **Quejas Inadmitidas de El Hierro**
Carece de quejas inadmitidas tramitadas en el año 2023

- **Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de El Hierro**

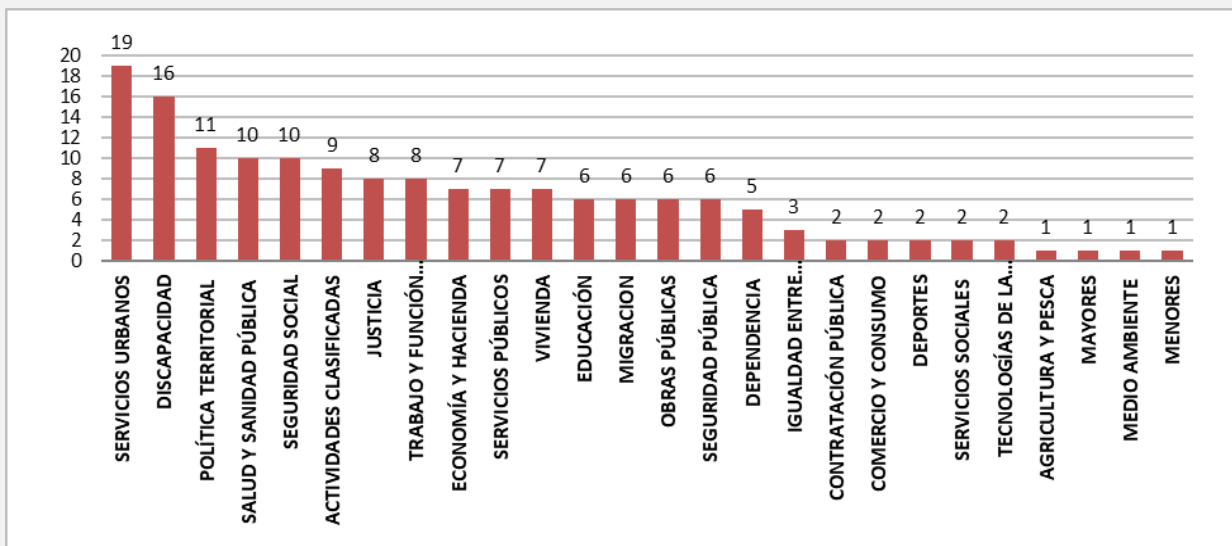
ÁREAS	QUEJAS
OBRAS PÚBLICAS	3
SERVICIOS URBANOS	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
CULTURA	1
DISCAPACIDAD	1
MAYORES	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	12



ISLA DE LANZAROTE

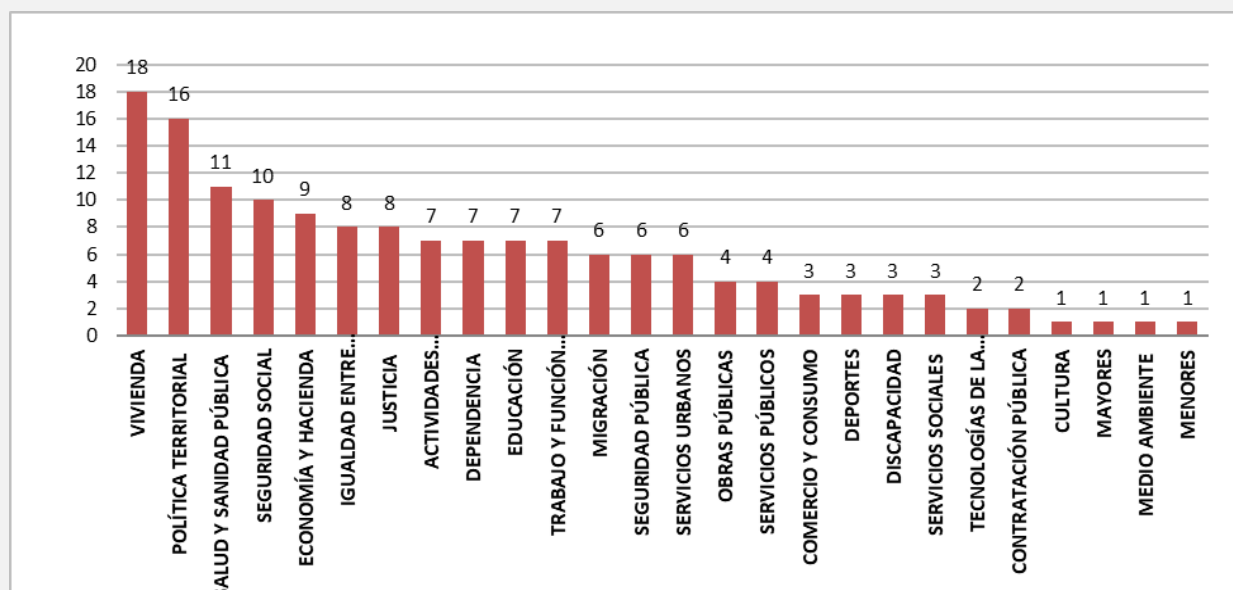
- **Quejas Nuevas de Lanzarote**

ÁREAS	QUEJAS
SERVICIOS URBANOS	19
DISCAPACIDAD	16
POLÍTICA TERRITORIAL	11
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	10
SEGURIDAD SOCIAL	10
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	9
JUSTICIA	8
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8
ECONOMÍA Y HACIENDA	7
SERVICIOS PÚBLICOS	7
VIVIENDA	7
EDUCACIÓN	6
MIGRACION	6
OBRAS PÚBLICAS	6
SEGURIDAD PÚBLICA	6
DEPENDENCIA	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
COMERCIO Y CONSUMO	2
DEPORTES	2
SERVICIOS SOCIALES	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
MAYORES	1
MEDIO AMBIENTE	1
MENORES	1
TOTAL	158



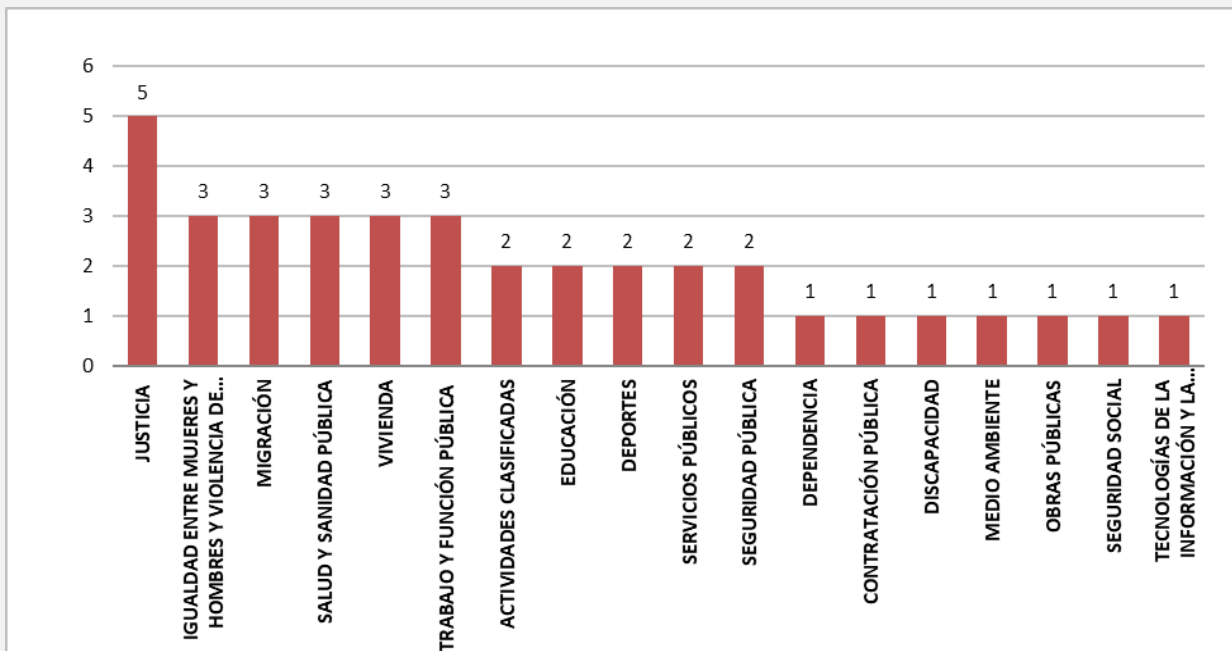
- **Quejas Cerradas de Lanzarote**

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	18
POLÍTICA TERRITORIAL	16
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	11
SEGURIDAD SOCIAL	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	9
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
JUSTICIA	8
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	7
DEPENDENCIA	7
EDUCACIÓN	7
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	7
MIGRACIÓN	6
SEGURIDAD PÚBLICA	6
SERVICIOS URBANOS	6
OBRAS PÚBLICAS	4
SERVICIOS PÚBLICOS	4
COMERCIO Y CONSUMO	3
DEPORTES	3
DISCAPACIDAD	3
SERVICIOS SOCIALES	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
CULTURA	1
MAYORES	1
MEDIO AMBIENTE	1
MENORES	1
TOTAL	154



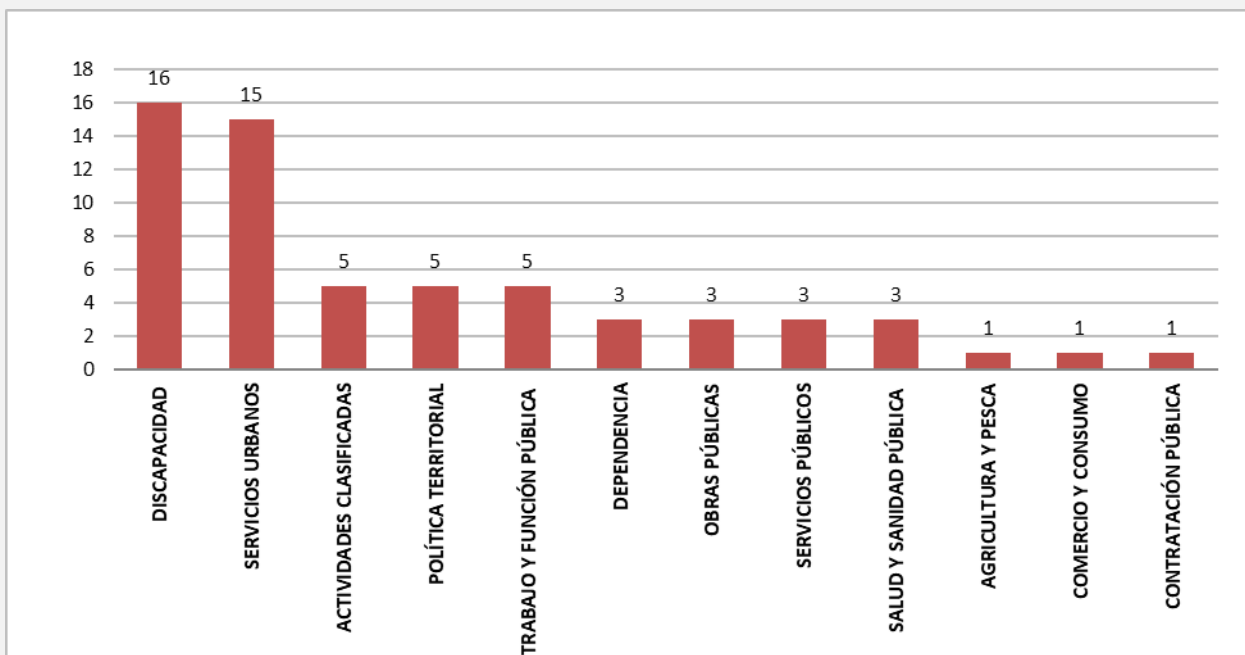
- **Quejas Inadmitidas de Lanzarote**

AREAS	QUEJAS
JUSTICIA	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
MIGRACIÓN	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
VIVIENDA	3
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	2
EDUCACIÓN	2
DEPORTES	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
DEPENDENCIA	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
DISCAPACIDAD	1
MEDIO AMBIENTE	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	37



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de Lanzarote

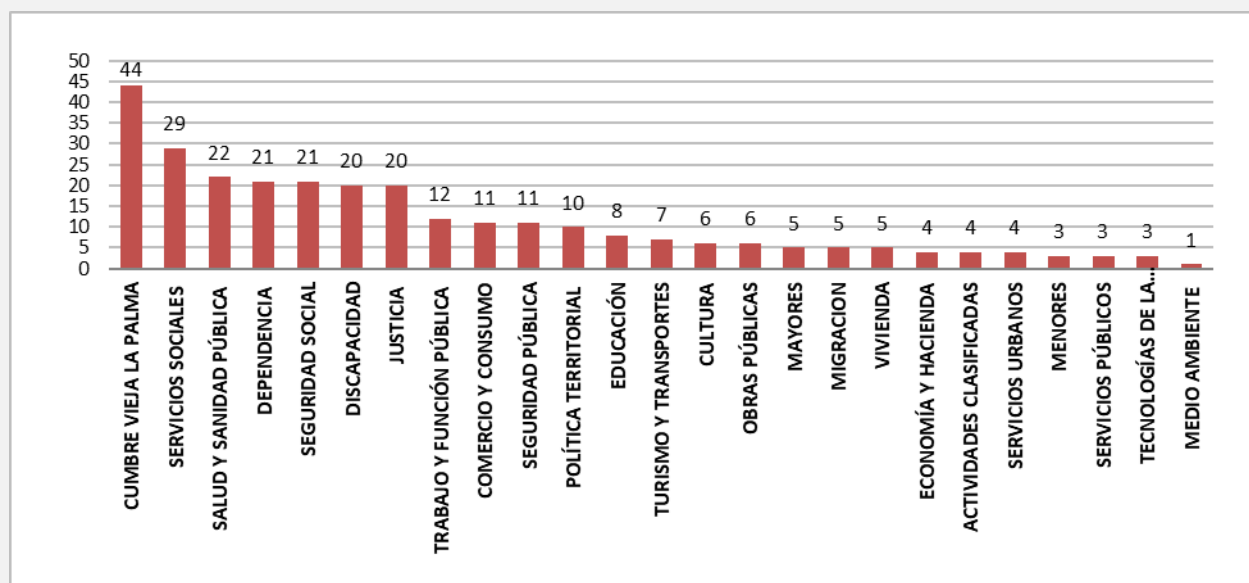
ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	16
SERVICIOS URBANOS	15
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	5
POLÍTICA TERRITORIAL	5
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	5
DEPENDENCIA	3
OBRAS PÚBLICAS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
AGRICULTURA Y PESCA	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	61



ISLA DE LA PALMA

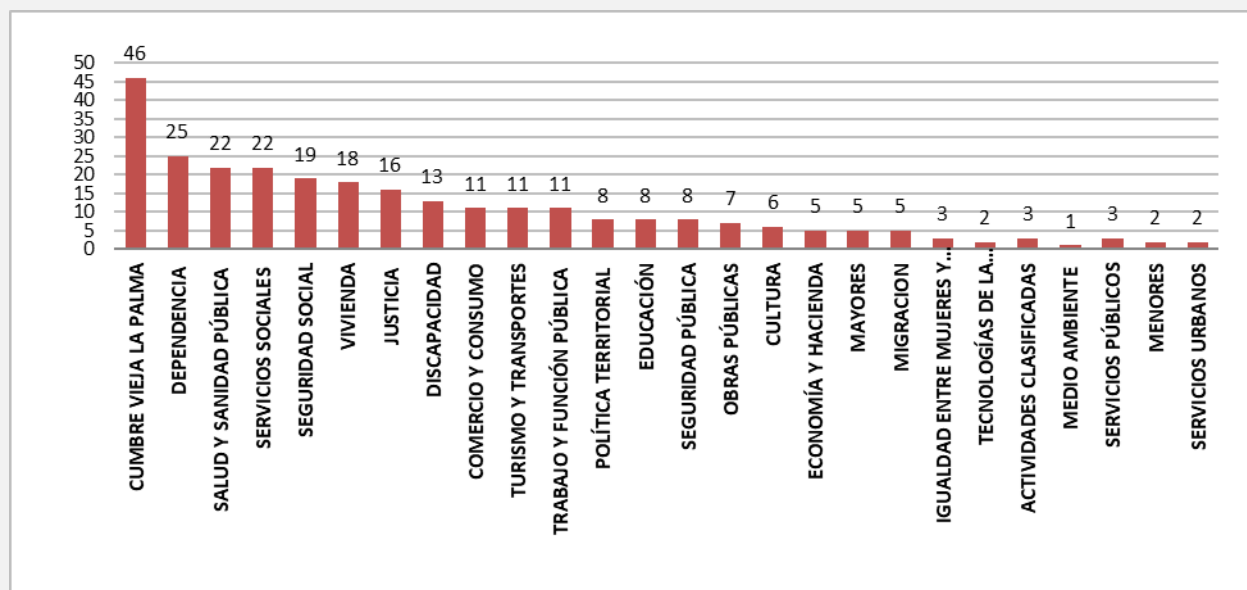
- **Quejas Nuevas de La Palma**

ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	44
SERVICIOS SOCIALES	29
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	22
DEPENDENCIA	21
SEGURIDAD SOCIAL	21
DISCAPACIDAD	20
JUSTICIA	20
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	12
COMERCIO Y CONSUMO	11
SEGURIDAD PÚBLICA	11
POLÍTICA TERRITORIAL	10
EDUCACIÓN	8
TURISMO Y TRANSPORTES	7
CULTURA	6
OBRAS PÚBLICAS	6
MAYORES	5
MIGRACION	5
VIVIENDA	5
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4
SERVICIOS URBANOS	4
MENORES	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	285



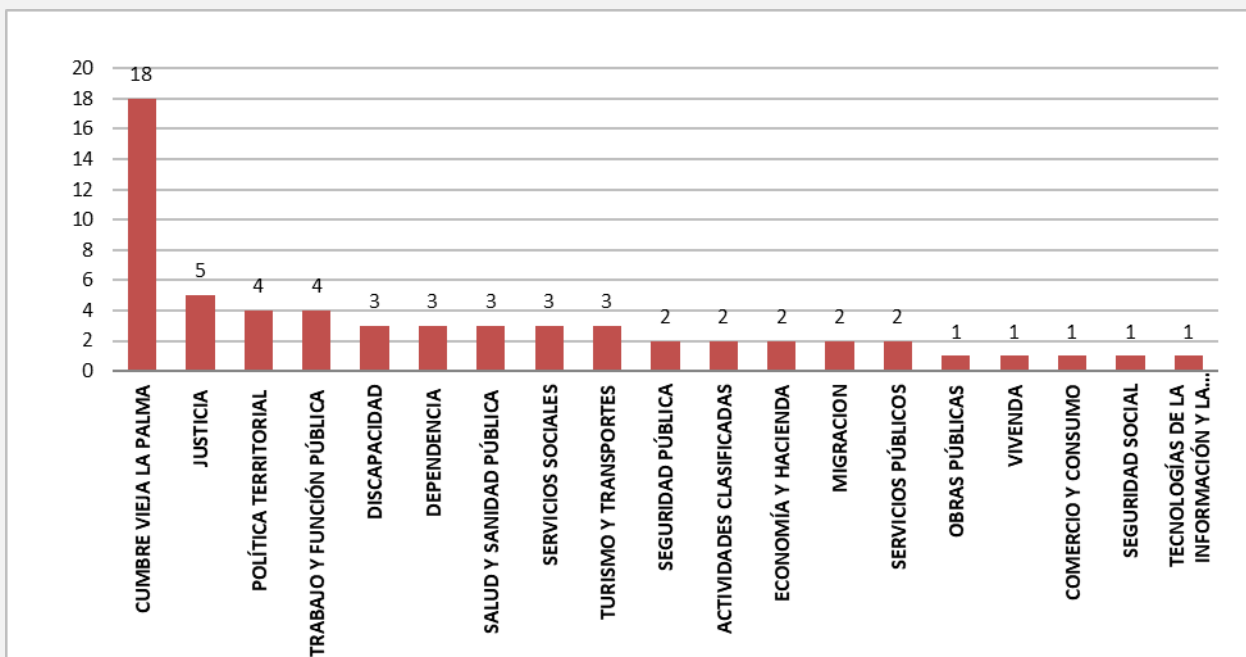
• Quejas Cerradas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	46
DEPENDENCIA	25
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	22
SERVICIOS SOCIALES	22
SEGURIDAD SOCIAL	19
VIVIENDA	18
JUSTICIA	16
DISCAPACIDAD	13
COMERCIO Y CONSUMO	11
TURISMO Y TRANSPORTES	11
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	11
POLÍTICA TERRITORIAL	8
EDUCACIÓN	8
SEGURIDAD PÚBLICA	8
OBRAS PÚBLICAS	7
CULTURA	6
ECONOMÍA Y HACIENDA	5
MAYORES	5
MIGRACION	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
MEDIO AMBIENTE	1
SERVICIOS PÚBLICOS	3
MENORES	2
SERVICIOS URBANOS	2
TOTAL	282



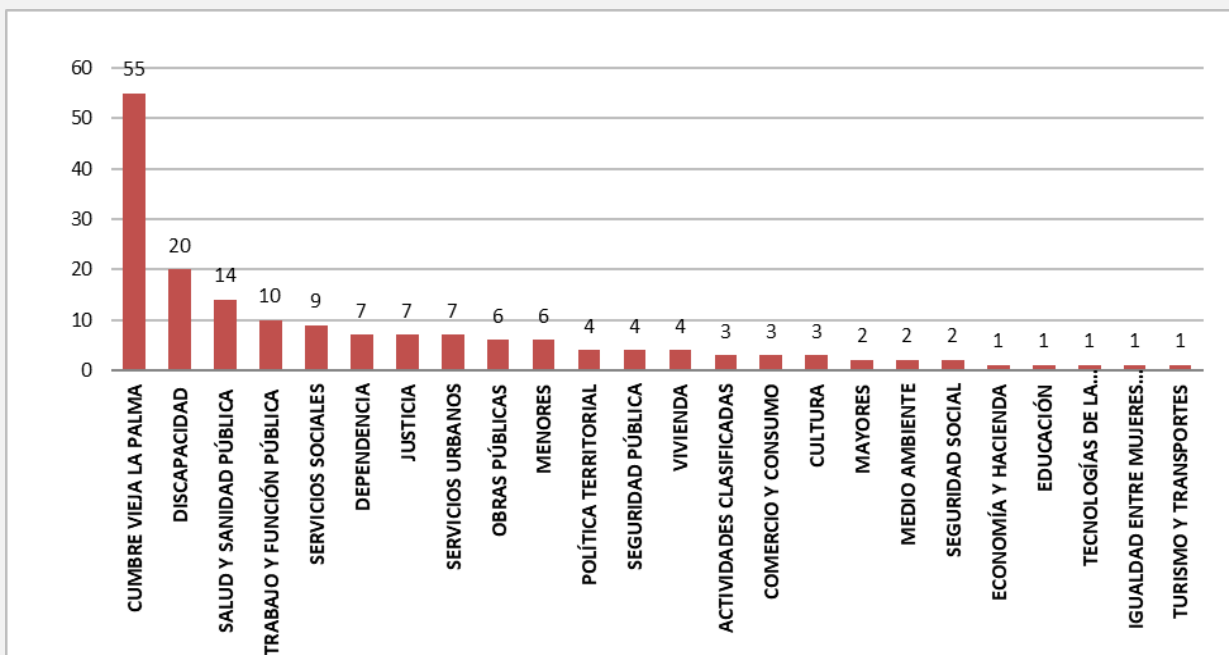
- **Quejas Inadmitidas de La Palma**

AREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	18
JUSTICIA	5
POLÍTICA TERRITORIAL	4
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
DISCAPACIDAD	3
DEPENDENCIA	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
SERVICIOS SOCIALES	3
TURISMO Y TRANSPORTES	3
SEGURIDAD PÚBLICA	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
MIGRACION	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVENDA	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	61



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de la Palma

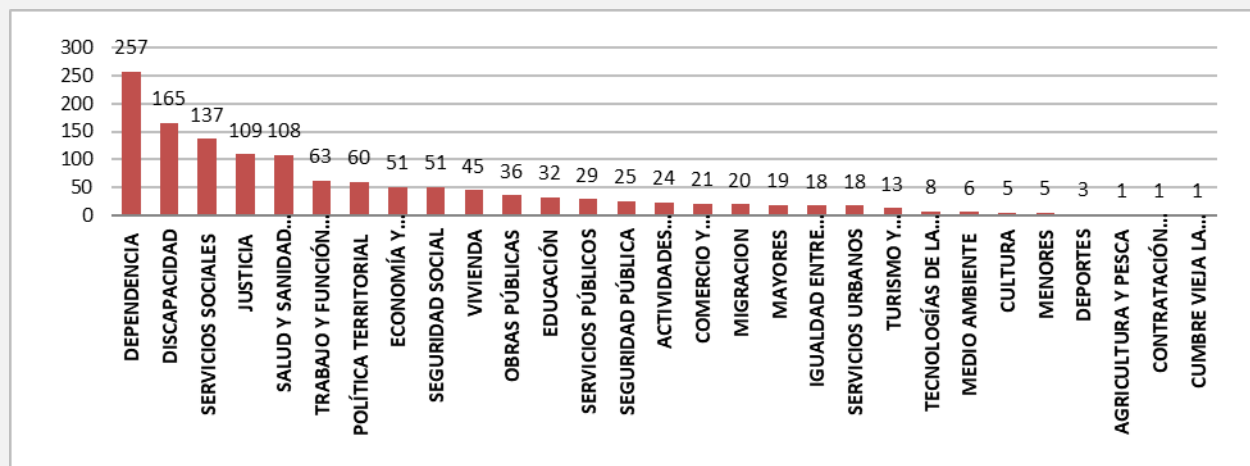
ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	55
DISCAPACIDAD	20
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	14
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	10
SERVICIOS SOCIALES	9
DEPENDENCIA	7
JUSTICIA	7
SERVICIOS URBANOS	7
OBRAS PÚBLICAS	6
MENORES	6
POLÍTICA TERRITORIAL	4
SEGURIDAD PÚBLICA	4
VIVIENDA	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
COMERCIO Y CONSUMO	3
CULTURA	3
MAYORES	2
MEDIO AMBIENTE	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
EDUCACIÓN	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	173



ISLA DE TENERIFE

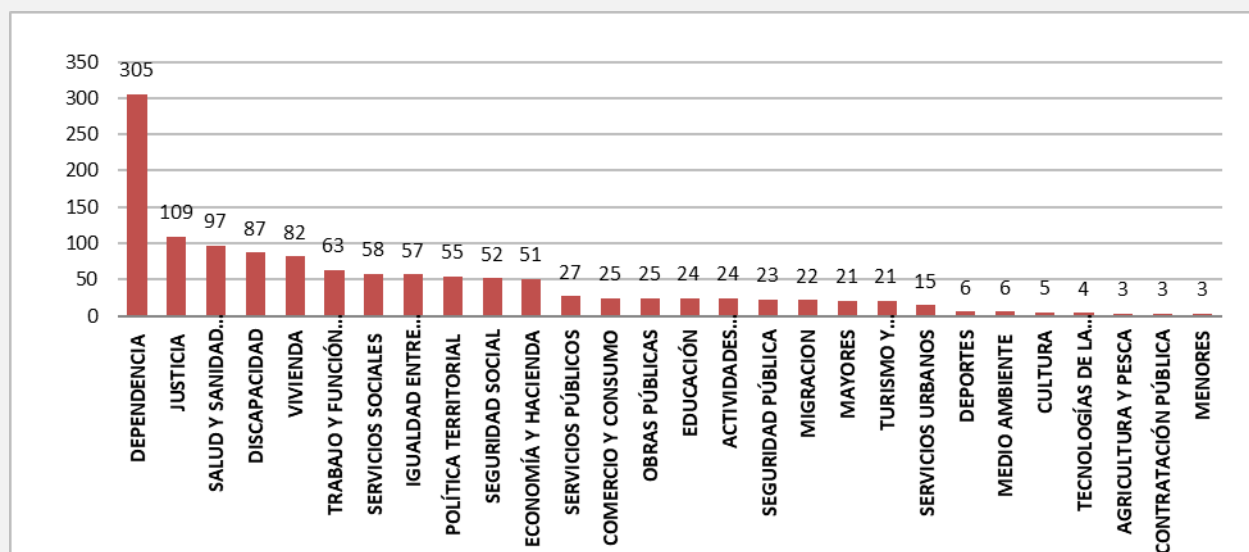
- Quejas Nuevas de Tenerife**

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	257
DISCAPACIDAD	165
SERVICIOS SOCIALES	137
JUSTICIA	109
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	108
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	63
POLÍTICA TERRITORIAL	60
ECONOMÍA Y HACIENDA	51
SEGURIDAD SOCIAL	51
VIVIENDA	45
OBRAS PÚBLICAS	36
EDUCACIÓN	32
SERVICIOS PÚBLICOS	29
SEGURIDAD PÚBLICA	25
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	24
COMERCIO Y CONSUMO	21
MIGRACION	20
MAYORES	19
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	18
SERVICIOS URBANOS	18
TURISMO Y TRANSPORTES	13
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8
MEDIO AMBIENTE	6
CULTURA	5
MENORES	5
DEPORTES	3
AGRICULTURA Y PESCA	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	1331



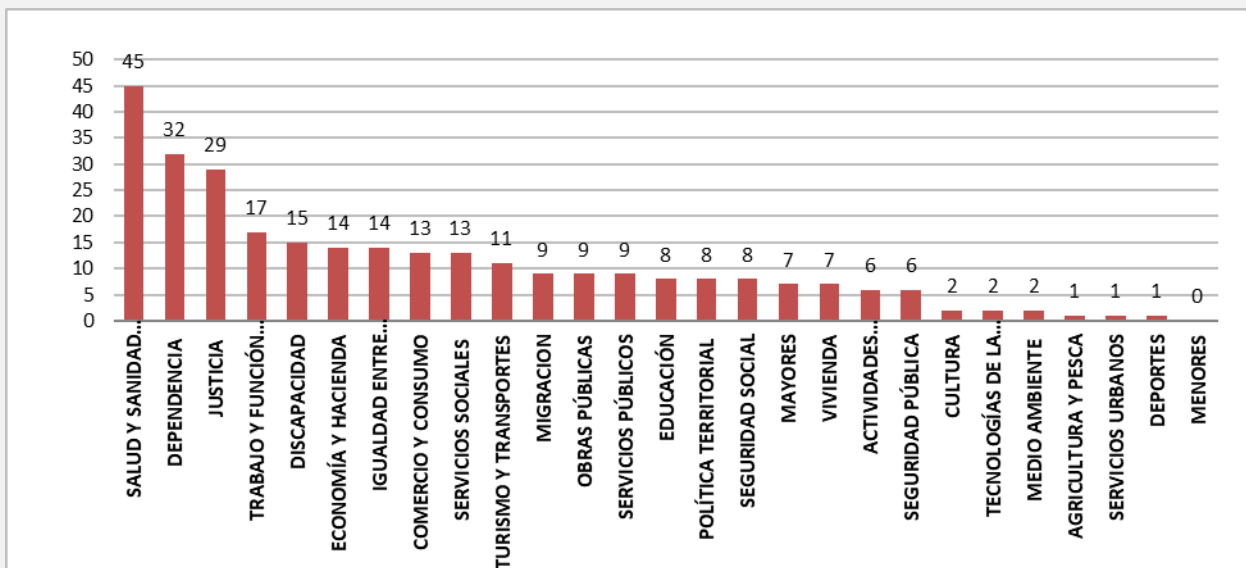
- **Quejas Cerradas de Tenerife**

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	305
JUSTICIA	109
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	97
DISCAPACIDAD	87
VIVIENDA	82
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	63
SERVICIOS SOCIALES	58
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	57
POLÍTICA TERRITORIAL	55
SEGURIDAD SOCIAL	52
ECONOMÍA Y HACIENDA	51
SERVICIOS PÚBLICOS	27
COMERCIO Y CONSUMO	25
OBRAS PÚBLICAS	25
EDUCACIÓN	24
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	24
SEGURIDAD PÚBLICA	23
MIGRACION	22
MAYORES	21
TURISMO Y TRANSPORTES	21
SERVICIOS URBANOS	15
DEPORTES	6
MEDIO AMBIENTE	6
CULTURA	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
AGRICULTURA Y PESCA	3
CONTRATACIÓN PÚBLICA	3
MENORES	3
TOTAL	1273



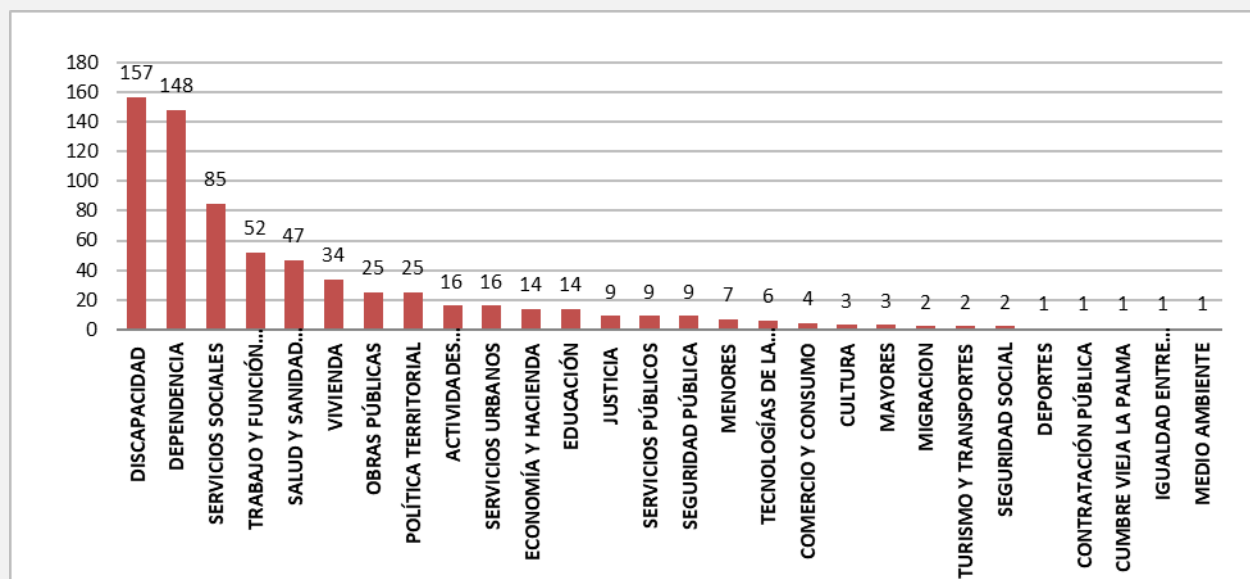
• Quejas Inadmitidas de Tenerife

AREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	45
DEPENDENCIA	32
JUSTICIA	29
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	17
DISCAPACIDAD	15
ECONOMÍA Y HACIENDA	14
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	14
COMERCIO Y CONSUMO	13
SERVICIOS SOCIALES	13
TURISMO Y TRANSPORTES	11
MIGRACION	9
OBRAS PÚBLICAS	9
SERVICIOS PÚBLICOS	9
EDUCACIÓN	8
POLÍTICA TERRITORIAL	8
SEGURIDAD SOCIAL	8
MAYORES	7
VIVIENDA	7
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	6
SEGURIDAD PÚBLICA	6
CULTURA	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
MEDIO AMBIENTE	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
SERVICIOS URBANOS	1
DEPORTES	1
MENORES	0
TOTAL	289



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2023 de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	157
DEPENDENCIA	148
SERVICIOS SOCIALES	85
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	52
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	47
VIVIENDA	34
OBRAS PÚBLICAS	25
POLÍTICA TERRITORIAL	25
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	16
SERVICIOS URBANOS	16
ECONOMÍA Y HACIENDA	14
EDUCACIÓN	14
JUSTICIA	9
SERVICIOS PÚBLICOS	9
SEGURIDAD PÚBLICA	9
MENORES	7
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	6
COMERCIO Y CONSUMO	4
CULTURA	3
MAYORES	3
MIGRACION	2
TURISMO Y TRANSPORTES	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
DEPORTES	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	694



Capítulo III

Quejas Nuevas

Quejas Nuevas

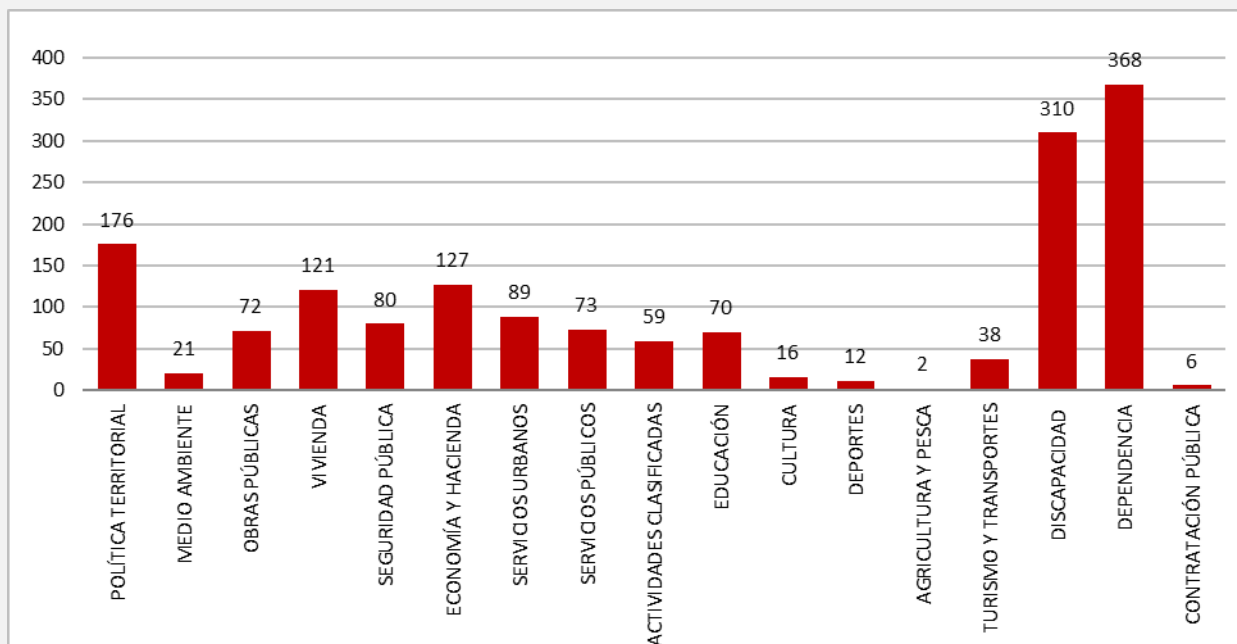
A lo largo del año 2023 se iniciaron ante la Diputación del Común un total de **2.940** reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, tanto a instancia de parte como por investigación de oficio de la propia Institución, produciéndose un aumento con respecto al año 2022 de un **0,51%**.

De ese total y, tras ser examinadas, se admitieron a trámite para su resolución interna un total de **mil novecientos sesenta y nueve (1.969)** reclamaciones, mientras que **seiscientos treinta y nueve (639)** fueron expedientes de quejas inadmitidas. Diversas son las causas de inadmisión de una queja, algo que se detallará más adelante en este mismo informe, pero destacan entre ellas aquellas reclamaciones que se presentaron vía correo electrónico de forma anónima, y la falta de documentación para formalizarla, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 25, apartado 2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Finalmente, un total de **trescientos treinta y dos (332)** expedientes han sido trasladados a otras administraciones, principalmente al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos que son competencia de la Administración General del Estado.

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	176
MEDIO AMBIENTE	21
OBRAS PÚBLICAS	72
VIVIENDA	121
SEGURIDAD PÚBLICA	80
ECONOMÍA Y HACIENDA	127
SERVICIOS URBANOS	89
SERVICIOS PÚBLICOS	73
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	59
EDUCACIÓN	70
CULTURA	16
DEPORTES	12
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	38
DISCAPACIDAD	310
DEPENDENCIA	368
CONTRATACIÓN PÚBLICA	6
TOTAL	1.640



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Hay que empezar destacando que durante el año 2023 ha habido un descenso en la presentación de quejas nuevas en el área de Política Territorial, con un total de **ciento setenta y seis (176)**, lo que, frente a las **ciento ochenta y cinco (185)** quejas presentadas en el año 2022, viene a suponer un descenso de un **4.86%**.

La mayoría de las quejas se han presentado por la falta de incoación y tramitación de los expedientes tras la presentación de las denuncias como consecuencia de la comisión de una infracción urbanística que afecta al interés general y/o al interés del denunciante en particular. Asimismo, se denuncia la falta de respuesta y tramitación de expedientes diversos, relacionados entre otros, con la solicitud de información urbanística, emisión de certificados, inejecución de sentencias judiciales que afectan al interés general, falta de intervención administrativa ante propiedades en estado precario, falta de atención directa y presencial por parte de los responsables técnicos o públicos, solicitud de intervención en el embellecimiento de espacios públicos, etc. Cabe destacar también, como en años anteriores, las que se han presentado por el retraso en la resolución de expedientes catastrales, en las solicitudes de licencias de obras y las que recaen en los procedimientos de expropiación y elaboración o ejecución de los Planes Generales de Ordenación del Territorio.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

La supervisión de la Diputación del Común generada por las **ciento cuarenta y dos (142)** quejas admitidas en el año 2023, ya que **28** fueron inadmitidas y **6** trasladadas a otras administraciones, han supuesto **trescientos setenta y cinco (375)** actuaciones en las distintas administraciones, ya que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(27)**
2. Organismos insulares: **(343)**
3. Fuera de Canarias: **(5)**

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	4	90	50	144
Tenerife	4	118	3	125
La Palma	4	21	0	25
Lanzarote	0	18	0	18
La Gomera	0	13	0	13
Fuerteventura	0	12	0	12
El Hierro	3	3	0	6
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	15	275	53	343
Gobierno de Canarias				27
Fuera de Canarias				5
TOTAL				375

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (144)

- Ayuntamientos: (90)
- Cabildo: (4)
- Otros Organismos: (50)

Tenerife: (125)

- Ayuntamientos: (118)
- Cabildo: (4)
- Otros Organismos: (3)

La Palma: (25)

- Ayuntamientos: (21)
- Cabildo: (4)

Lanzarote: (18)

- Ayuntamientos: (18)

La Gomera: (13)

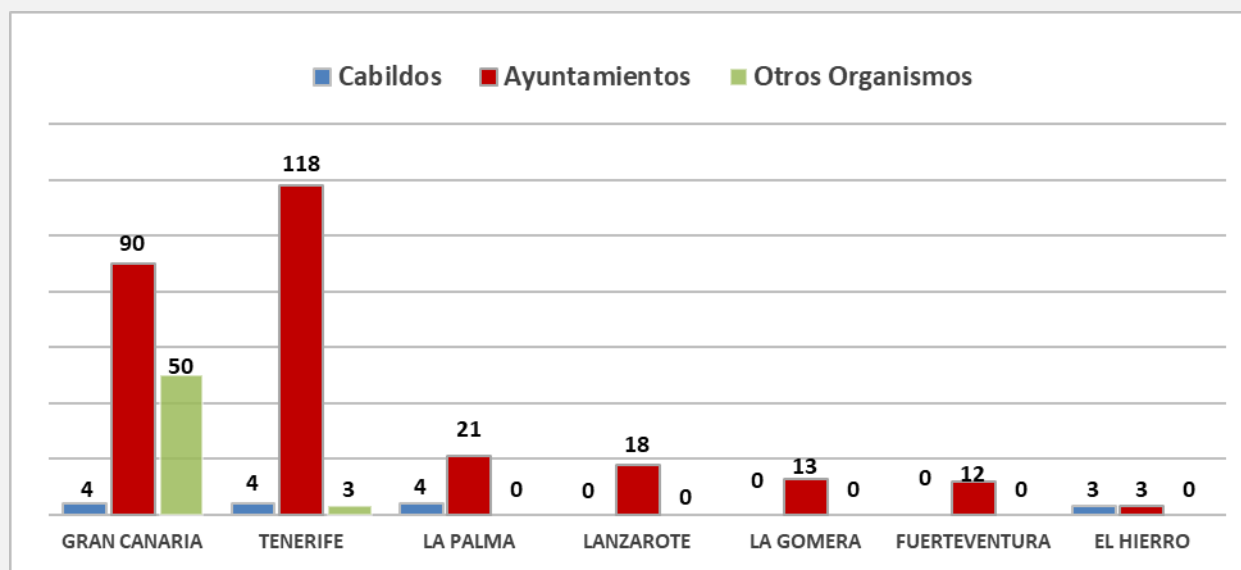
- Ayuntamientos: (13)

Fuerteventura: (12)

- Ayuntamientos: (12)

El Hierro: (6)

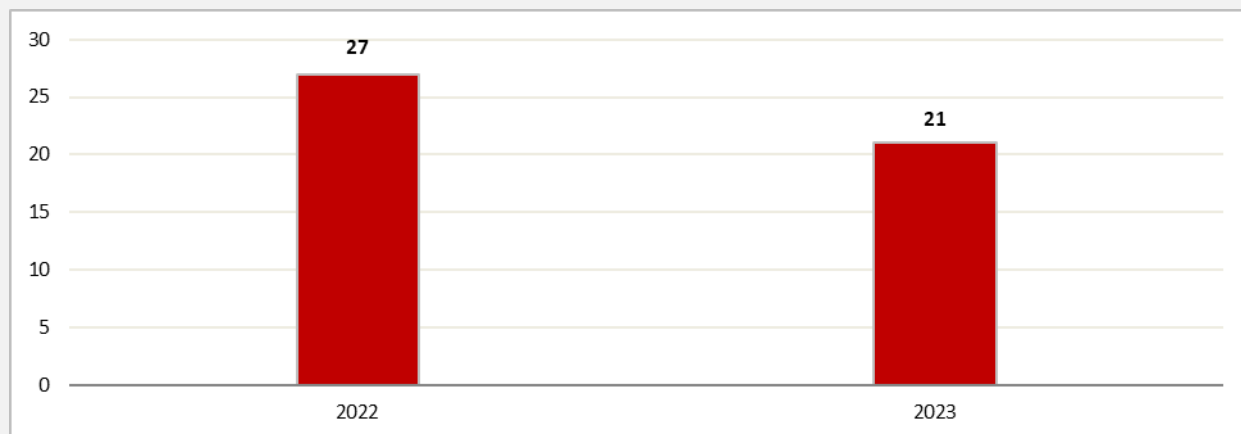
- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo: (3)



Gráfica que especifica el número de quejas registradas en el año 2023 dirigidas a las administraciones supervisadas divididas por Islas. No se incluyen las quejas registradas que han sido trasladadas al defensor del pueblo por ser de su competencia y las inadmitidas.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2023 se registraron en esta área un total de **veintiuna (21)** quejas, lo que supone una disminución del **22.22%** sobre las que se presentaron en 2022, que entonces fueron **27**.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las once **(11)** quejas admitidas, ya que **8** fueron inadmitidas y **2** trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **treinta y ocho (38)** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(6)**.
2. Organismos insulares: **(32)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	3	13	0	16
Lanzarote	0	2	0	2
La Palma	3	1	0	4
Tenerife	0	9	1	10
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	6	25	1	32
Gobierno de Canarias				6
TOTAL				38

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (16)

- Ayuntamientos (13)
- Cabildo Insular (3)

Lanzarote: (2)

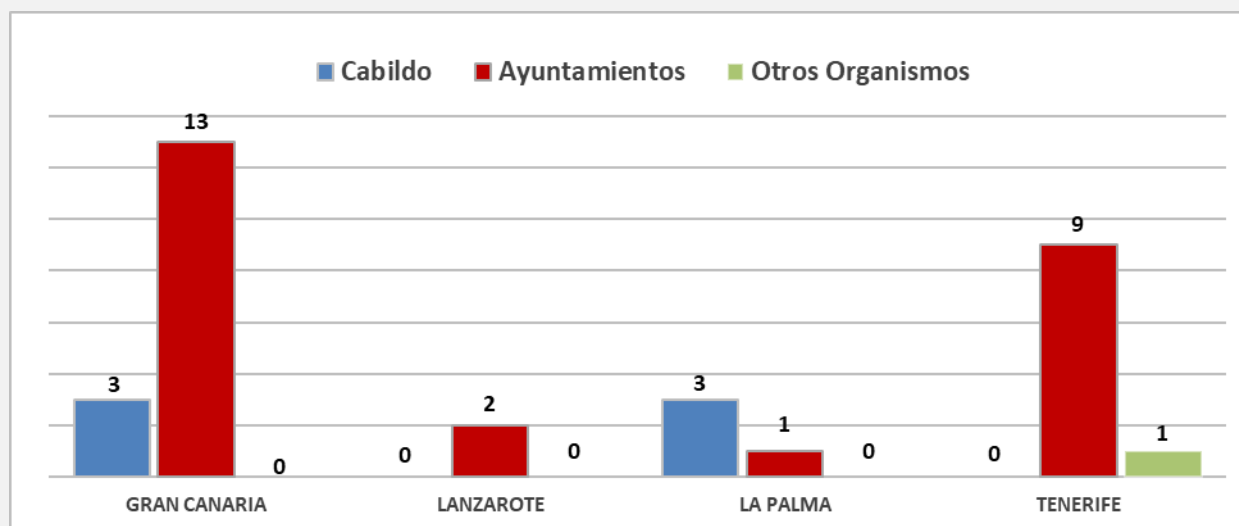
- Ayuntamientos (2)

La Palma: (4)

- Ayuntamientos (1)
- Cabildo Insular (3)

Tenerife: (10)

- Ayuntamientos (9)
- Otros organismos (1)



ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2023 se han registrado un total de **setenta y dos (72)** quejas nuevas en el área de Obras Públicas, que frente a las **cincuenta y seis (56)** registradas en el año 2022, suponen un **AUMENTO** del número de quejas recibidas en un **28,57%**.

Debemos informar además que, durante el año 2023, no solo se tramitaron estas **72** quejas nuevas, sino que además se gestionaron los **treinta y cuatro (34)** expedientes de queja correspondientes al año 2022, y **ocho (8)** expedientes del año 2021, que estuvieron vigentes durante el ejercicio, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este año 2023 a un total de **ciento catorce (114)** expedientes en materia de Obras Públicas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **cincuenta y seis (56)** quejas, ya que **trece (13)** fueron inadmitidas y **tres (3)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente nuestra institución para gestionar el asunto planteado.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **56** quejas admitidas han supuesto **136** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(2)**.
2. Organismos insulares: **(134)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	6	64	4	74
Gran Canaria	8	22	3	33
La Palma	6	2	0	8
El Hierro	2	3	0	5
Fuerteventura	0	4	2	6
Lanzarote	0	5	0	5
La Gomera	0	3	0	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	22	103	9	134
Gobierno de Canarias				2
TOTAL				136

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (74)

- Ayuntamientos: **(64)**
- Cabildo: **(6)**
- Otros Organismos: **(4)**

Gran Canaria: (33)

- Ayuntamientos: **(22)**
- Cabildo: **(8)**
- Otros Organismos: **(3)**

La Palma: (8)

- Ayuntamientos: **(2)**
- Cabildo: **(6)**

El Hierro: (5)

- Ayuntamientos (3)
- Cabildo: (2)

Fuerteventura: (6)

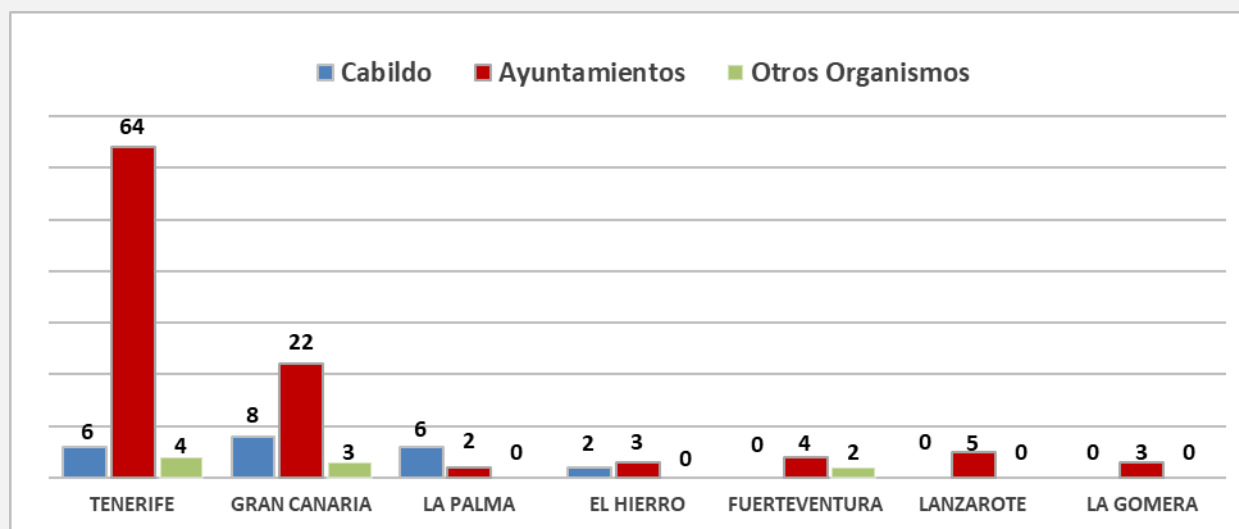
- Ayuntamientos (4)
- Otros Organismos: (2)

Lanzarote: (5)

- Ayuntamientos (5)

La Gomera: (3)

- Ayuntamientos (3)

**ÁREA DE VIVIENDA**

Durante el año 2023 en el área de Vivienda han sido incoadas **ciento veintiuna (121)** quejas. Se produce un descenso en el número de quejas nuevas con respecto al año anterior de un **43.72%**, cuando se registraron **doscientas quince (215)** expedientes.

Las mayoría de las quejas se centran en tres de los bloques temáticos de esta área, que son: la falta de resoluciones de ayuda de alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, o la disconformidad con la resolución recaída; las relativas a la necesidad de vivienda protegida por no contar con ingresos necesarios para acceder al mercado privado, son el tercer motivo más recurrente; y las situaciones de desahucio y lanzamiento judicial que motivan la presentación de queja ante la falta de alternativa habitacional.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **90** quejas admitidas han implicado la iniciación de **225** actuaciones con distintas administraciones, observándose expedientes en los que son varios los organismos afectados. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(154)**
2. Organismos Insulares: **(70)**
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	28	1	29
Gran Canaria	4	20	0	24
La Palma	0	14	0	14
Fuerteventura	0	3	0	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	65	1	70
Gobierno de Canarias				154
Fuera de Canarias				1
TOTAL				225

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: **(29)**

- Ayuntamientos: **(28)**
- Otros Organismos: **(1)**

Gran Canaria: **(24)**

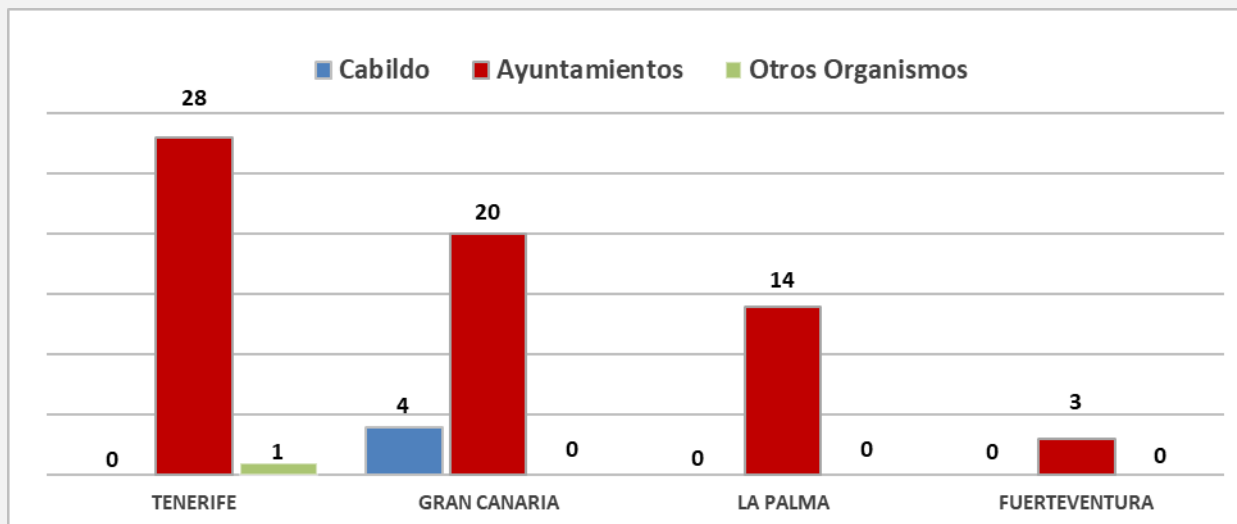
- Ayuntamientos: **(20)**
- Cabildo: **(4)**

La Palma: **(14)**

- Ayuntamientos: **(14)**

Fuerteventura: **(3)**

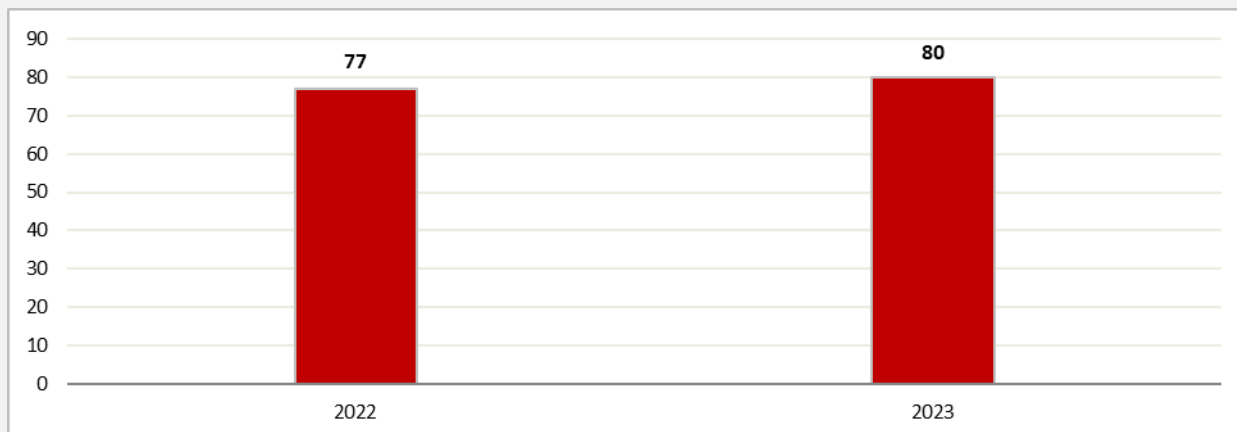
- Ayuntamientos: **(3)**



ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En el año 2023 en esta área se incoaron **ochenta (80)** nuevas reclamaciones, lo que supone un aumento del **3.90%** con respecto a 2022, que entonces quedaron en **setenta y siete (77)** quejas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **cuarenta y dos (42)** quejas, ya que **veinte (20)** fueron inadmitidas y **dieciocho (18)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un pequeño incremento del número de quejas registradas.

Las **42** quejas admitidas han supuesto **145** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(4)**.
2. Organismos insulares: **(122)**.
3. Fuera de Canarias: **(19)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Total
Gran Canaria	0	38	38
Tenerife	2	45	47
La Palma	0	24	24
Lanzarote	0	4	4
Fuerteventura	0	9	9
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	120	122
Gobierno de Canarias			4
Fuera de Canarias			19
TOTAL			145

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (38)

- Ayuntamientos: (38)

Tenerife: (47)

- Ayuntamientos: (45)
- Cabildo: (2)

La Palma: (24)

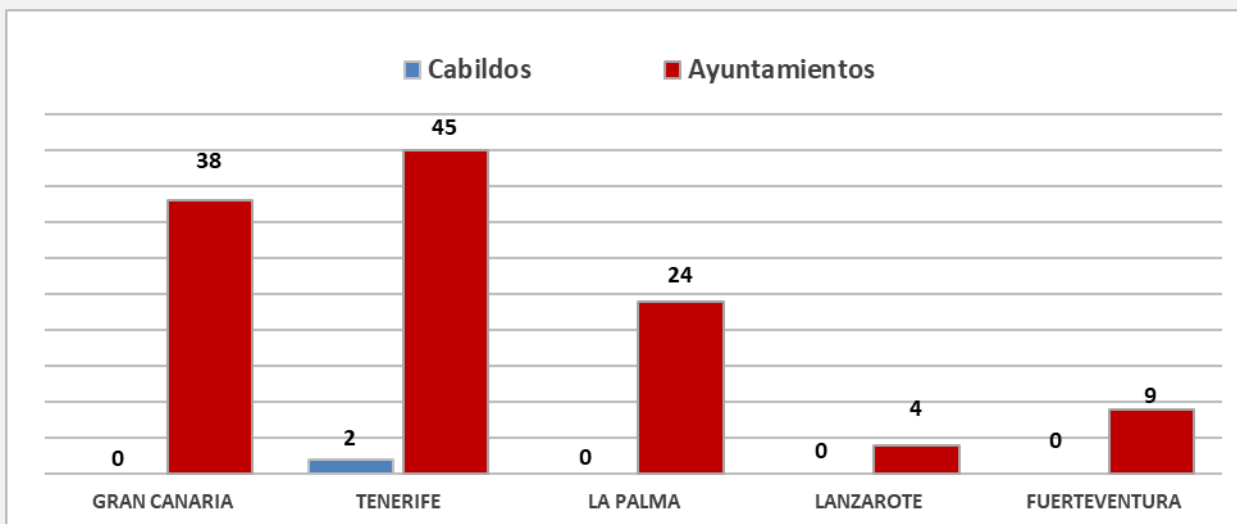
- Ayuntamientos: (24)

Lanzarote: (4)

- Ayuntamientos: (4)

Fuerteventura: (9)

- Ayuntamientos: (9)



ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Los motivos de las quejas tramitadas en esta área, en el año 2023, en la práctica, es el mismo que el de años anteriores, que afectan directamente a la economía de las personas, tras la inactividad de las administraciones públicas o la falta de respuesta a las solicitudes y recursos interpuestos por la ciudadanía, obviando la ineludible obligación de resolver de forma expresa en todos los procedimientos, y a notificar cualquiera que sea su forma de iniciación, mandato establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como a la ausencia de respuesta a las solicitudes de información.

Continuando con la línea argumental expuesta, los principales motivos versan, según el número de quejas presentadas, en primer lugar sobre la inactividad administrativa en dar respuesta a las *solicitudes de devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos*, como por ejemplo el impuesto de bienes inmuebles (IBI), el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) Plusvalía, el impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), entre otros, en segundo lugar se encuentran los escritos referidos a los *embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido*, también versan, en tercer lugar aparecen las quejas referidas a la *devolución de ingresos indebidos*, además en cuarto lugar aparecen la disconformidad de los ciudadanos sobre la tramitación del procedimiento de las subvenciones y ayudas establecidas por la administración, en quinto lugar se engloban las quejas presentadas la solicitud de la devolución de tasas de varios procesos selectivos para cubrir plazas vacantes de los organismos públicos canarios, y en sexto lugar aparece el grupo de quejas relacionadas sobre la demora en el abono de las facturas por los servicios prestados en diferentes instituciones canarias. Después existen otros tipos de quejas individuales que son igualmente relevantes, pero que no se engloban en ninguno de los grupos anteriores, como pueden ser; los procedimientos sancionadores, entre otras.

Durante el año 2023 han sido presentadas **ciento veintisiete (127)** quejas nuevas, aumentando el porcentaje (**4,96%**) respecto de las presentadas en el año 2022, que fueron **ciento veintiuna (121)**.

El mayor número de quejas registradas en este año 2023 se refiere al funcionamiento de las Administraciones en toda Canarias, cuyas reclamaciones más significativas fueron las dirigidas a los Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria con **17**, de Santa Cruz de Tenerife con **8**.

A continuación, de otros organismos de ámbito autonómico les sigue la Agencia Tributaria Canaria y el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, con **7**, Valora Gestión Tributaria, creado por el Cabildo de Gran Canaria, con **4**, el Servicio Canario de Empleo, de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, con **3**, entre otras.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **noventa y dos (92)** quejas, ya que **treinta y cinco (35)** fueron inadmitidas y **dieciocho (18)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **74** quejas admitidas han supuesto **218** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(28)**.
2. Organismos insulares: **(170)**.
3. Fuera de Canarias: **(20)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	48	20	68
Gran Canaria	10	60	2	72
Lanzarote	0	8	0	8
La Palma	0	7	0	7
Fuerteventura	0	12	3	15
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	10	135	25	170
Gobierno de Canarias				28
Fuera de Canarias				20
TOTAL				218

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (68)

- Ayuntamientos: **(48)**
- Otros Organismos: **(20)**

Gran Canaria: (72)

- Ayuntamientos: **(62)**
- Cabildo: **(10)**
- Otros Organismos: **(2)**

Lanzarote: (8)

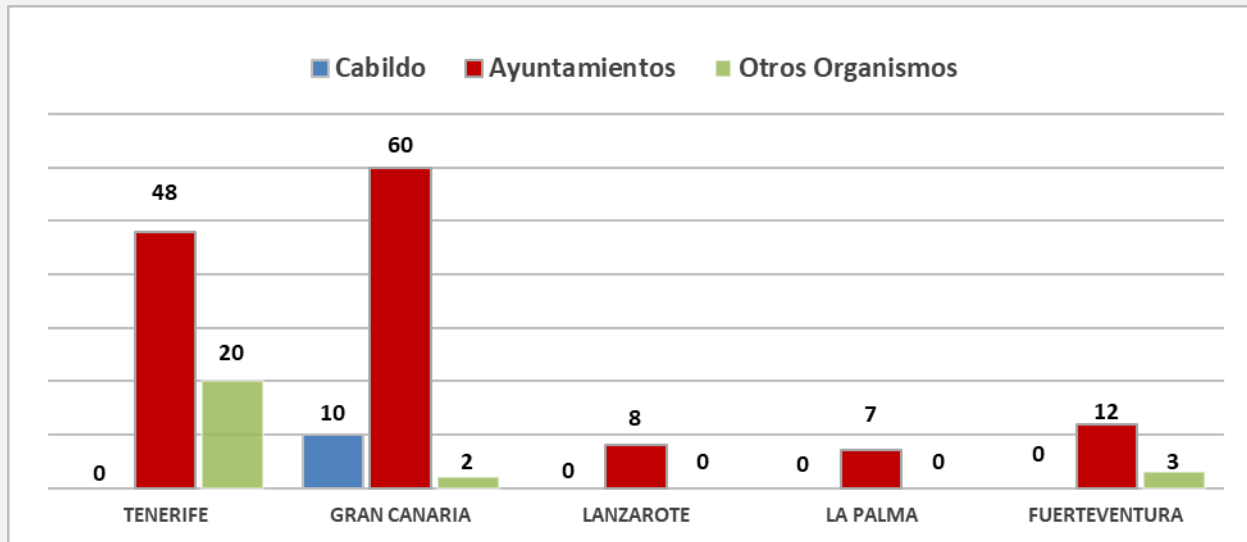
- Ayuntamientos: **(8)**

La Palma: (7)

- Ayuntamientos: (7)

Fuerteventura: (15)

- Ayuntamientos: (12)
- Otros Organismos: (3)

**ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

En materia de Servicios Urbanos, se han presentado a fecha 31 de diciembre un total de **ochenta y nueve (89)** quejas nuevas en el año 2023. Si hacemos una comparativa con datos de años anteriores, en el ejercicio 2022 donde se registraron **51** quejas nuevas, es decir, ha habido un incremento del **74,51%**.

Sin embargo, debemos indicar que, en el año 2023 en materia de servicios urbanos, no solo se tramitaron estas **ochenta y nueve (89)** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **cinco (5)** quejas correspondientes al año 2021, de las cuales **4** ya se encuentran cerradas y finalizadas, y con **25** quejas correspondientes al año 2022 de las cuales **dieciséis (16)** se encuentran ya archivadas, y solo **9** quejas se encuentran aún en trámite.

En general, los expedientes de queja recibidos y tramitados correspondientes al área de servicios urbanos normalmente son como consecuencia del irregular e insuficiente funcionamiento de uno de los principales servicios públicos cual es el servicio de abastecimiento de agua potable o de consumo en determinadas zonas o municipios de las islas.

También en este año cabe destacar la reiteración de quejas por las deficiencias en el servicio de limpieza municipal, ya sea por la suciedad, o la falta de atención, limpieza y mantenimiento de las zonas comunes, plazas, aceras o paseos públicos en general, y sobre todo por un tema muy reiterado y poco atendido por la administración local cual es el del ubicación y uso de los contenedores de basura en las vías públicas, especialmente en las zonas urbanas.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **84** quejas admitidas han supuesto **157** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(1)**.
2. Organismos insulares: **(156)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	20	4	24
Gran Canaria	0	46	5	51
Fuerteventura	4	0	33	37
Lanzarote	2	13	11	26
El Hierro	0	4	0	4
La Palma	0	10	4	14
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	6	93	57	156
Gobierno de Canarias				1
TOTAL				157

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (24)

- Ayuntamientos: **(20)**
- Otros Organismos: **(4)**

Gran Canaria: (51)

- Ayuntamientos: **(46)**
- Otros Organismos: **(5)**

Fuerteventura: (37)

- Cabildo: **(4)**
- Otros Organismos: **(33)**

Lanzarote: (26)

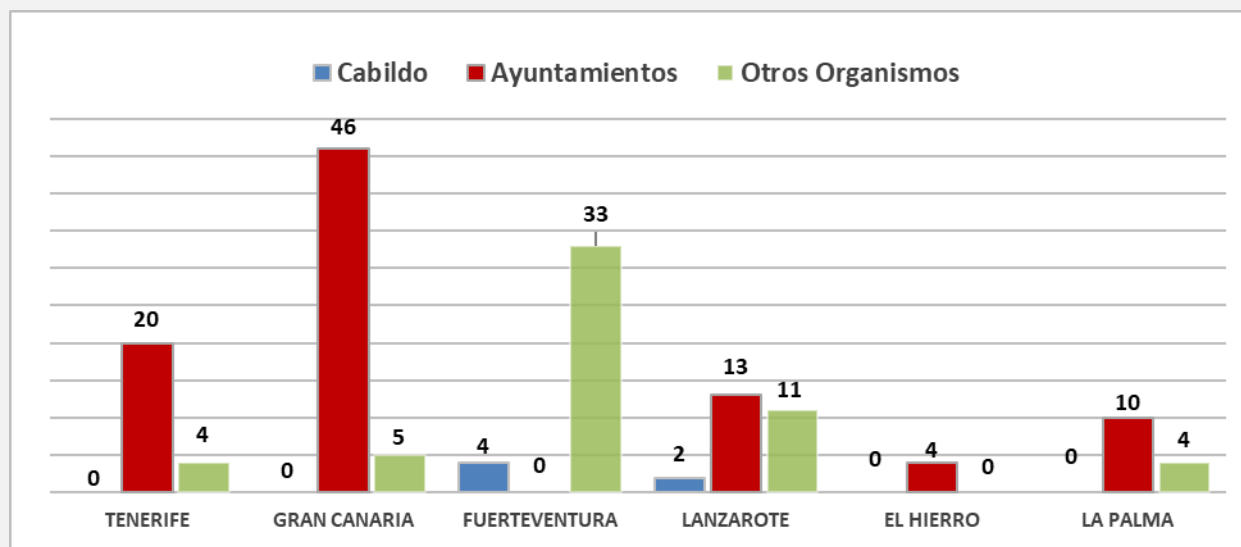
- Ayuntamientos: **(13)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(11)**

El Hierro: (4)

- Ayuntamientos: **(4)**

La Palma: (14)

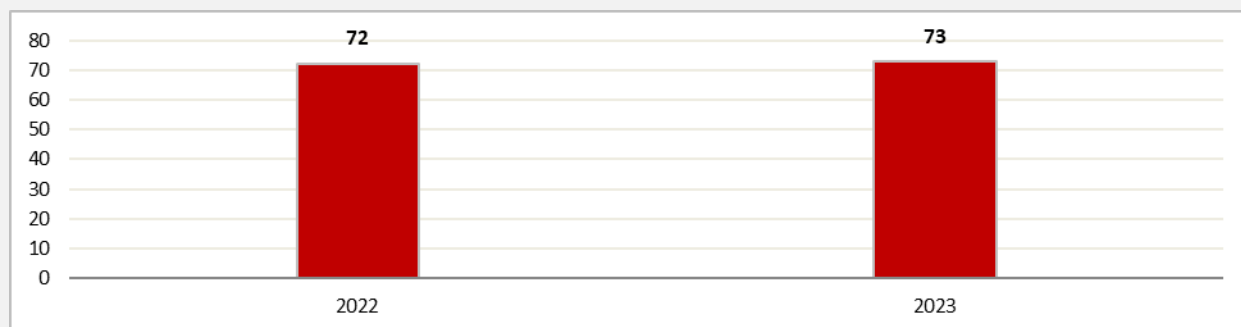
- Ayuntamientos: **(10)**
- Otros Organismos: **(4)**



ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2023 sobre esta temática se incoaron **setenta y tres (73)** nuevas quejas. Lo que supone una pequeña diferencia con respecto a 2022 del **1.38%**, ya que entonces se registraron **setenta y dos (72)**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **cuarenta (40)** quejas, ya que **veintisiete (27)** fueron inadmitidas y **seis (6)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **40** quejas admitidas han supuesto **90** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(14)**.
2. Organismos insulares: **(71)**.
3. Fuera de Canarias: **(5)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	0	24	0	24
La Palma	4	7	0	11
Tenerife	0	24	3	27
Fuerteventura	0	3	0	3
Lanzarote	1	3	0	4
La Gomera	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	63	3	71
Gobierno de Canarias				14
Fuera de Canarias				5
TOTAL				90

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (24)

- Ayuntamientos: **(24)**

La Palma: (11)

- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(4)**

Tenerife: (27)

- Ayuntamientos: **(24)**
- Otros Organismos: **(3)**

Fuerteventura: (3)

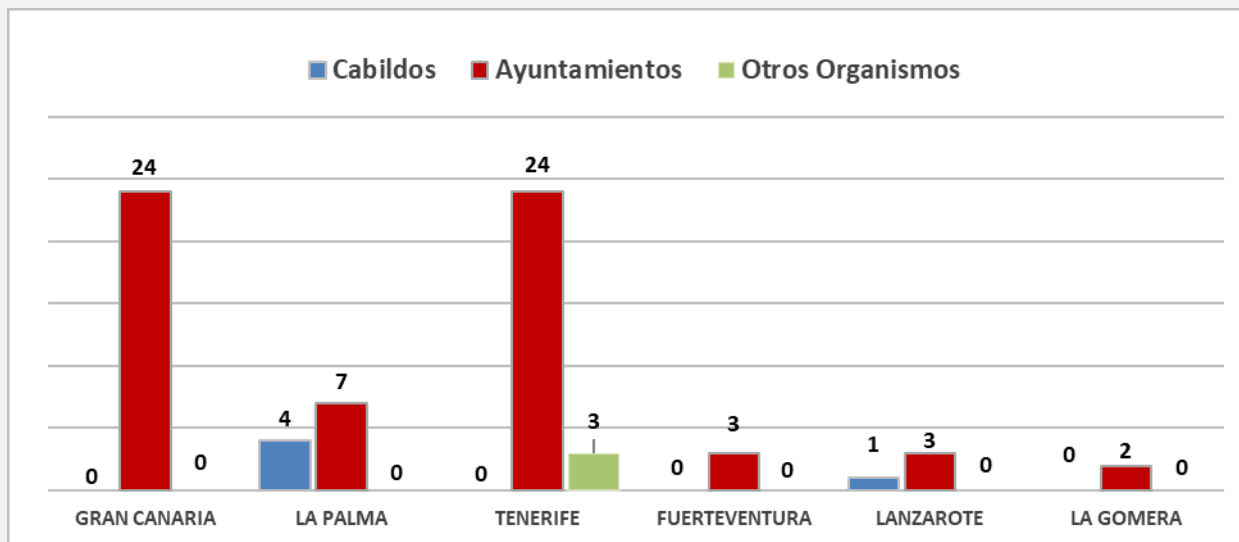
- Ayuntamientos: **(3)**

Lanzarote: (4)

- Ayuntamientos: **(3)**
- Cabildo: **(1)**

La Gomera: (2)

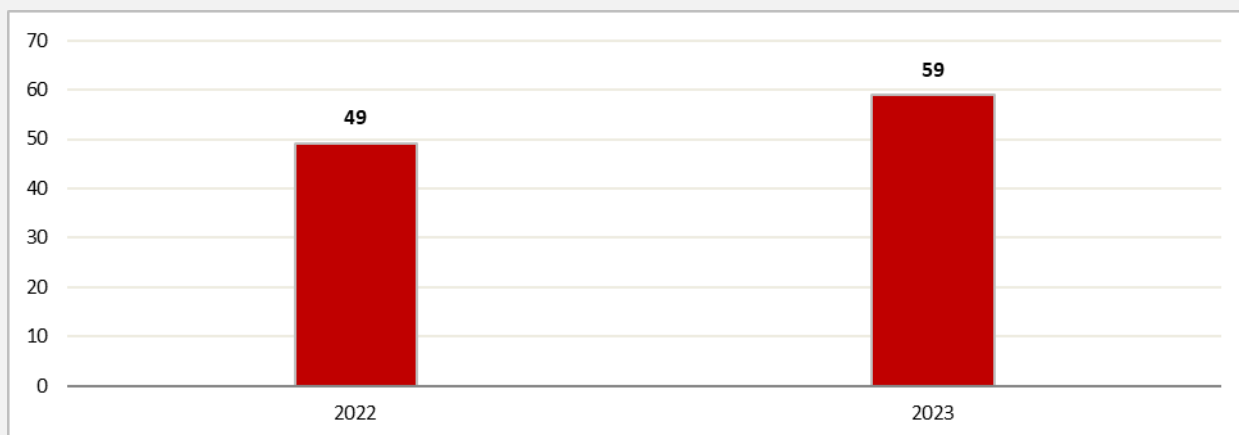
- Ayuntamientos: **(2)**



ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

En materia de actividades clasificadas, se han registrado un total de **cincuenta y nueve (59)** quejas nuevas en el año 2023. Si hacemos una comparativa con el ejercicio 2022 donde se registraron y **cuarenta y nueve (49)** quejas nuevas, observamos que ha habido un incremento del **20,40%**.

Debemos informar además que durante el año 2023 no solo se tramitaron estas **cincuenta y nueve** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **veinticuatro (24)** quejas correspondientes al año 2022, y con **12** expedientes de queja correspondientes al año 2021 las cuales estuvieron vigentes, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en el año que es objeto de informe, a **noventa y cinco (95)** quejas.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **45** quejas admitidas, ya que **14** fueron inadmitidas, han supuesto **128** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(2)**
2. Organismos insulares: **(128)**

ISLAS	Ayuntamientos	TOTAL
Gran Canaria	20	20
Tenerife	64	64
Fuerteventura	13	13
La Gomera	5	5
Lanzarote	15	15
La Palma	4	4
El Hierro	5	5
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	126	126
Gobierno de Canarias		2
TOTAL		128

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (20)

- Ayuntamientos: (20)

Tenerife: (64)

- Ayuntamientos: (64)

Fuerteventura: (13)

- Ayuntamientos: (13)

La Gomera: (5)

- Ayuntamientos: (5)

Lanzarote: (15)

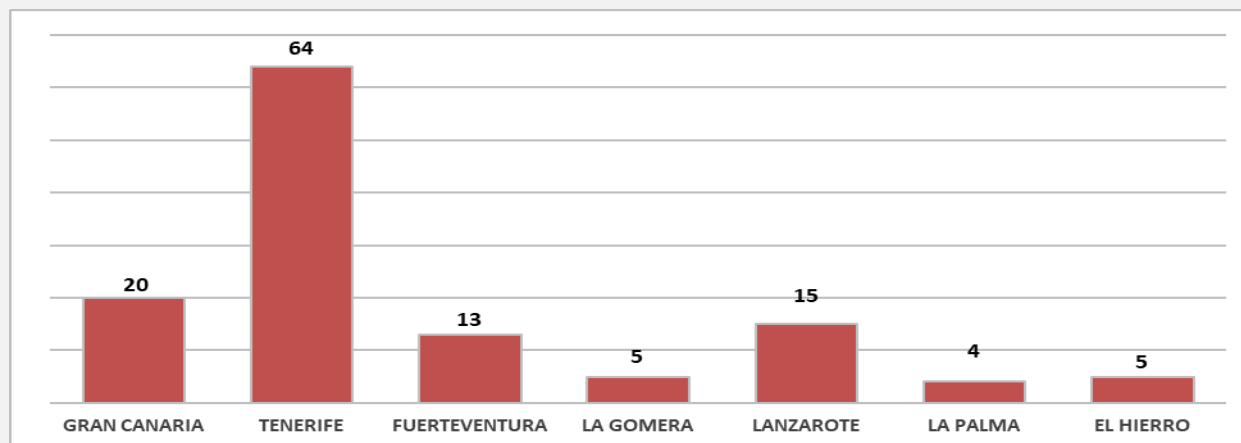
- Ayuntamientos: (15)

La Palma: (4)

- Ayuntamientos: (4)

El Hierro: (5)

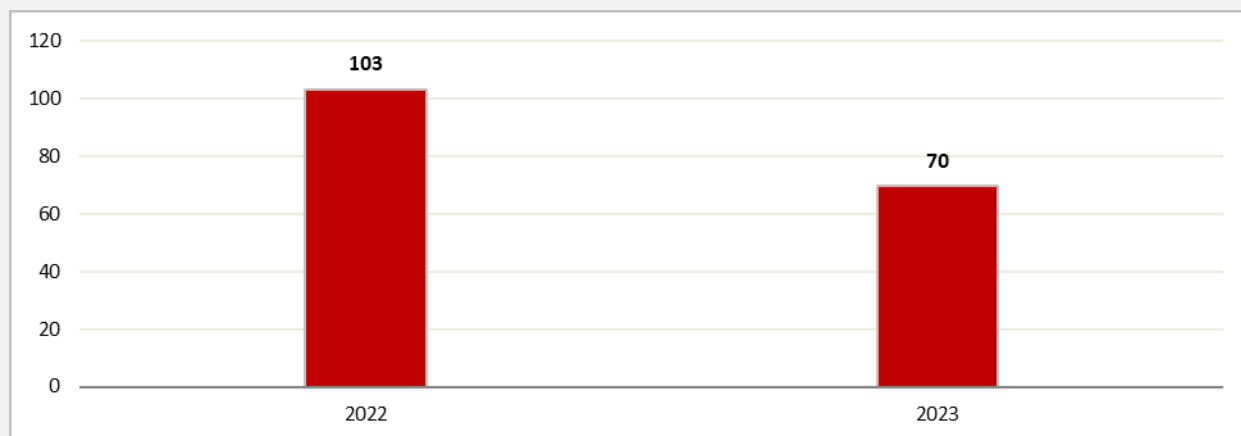
- Ayuntamiento: (5)



ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2023 se incoaron **setenta (70)** expedientes de queja en el área de Educación, registrándose una disminución con respecto al año 2022, en el que fueron **ciento tres (103)** con un decrecimiento del **32.03%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **treinta y siete (37)** quejas, ya que **dieciséis (16)** fueron inadmitidas y **diecisiete (17)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **37** quejas admitidas han supuesto **90** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(56)**.
2. Organismos insulares: **(17)**.
3. Fuera de Canarias: **(17)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	5	5
Gran Canaria	0	8	8
Fuerteventura	4	0	4
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	13	17
Gobierno de Canarias			56
Fuera de Canarias			17
TOTAL			90

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (5)

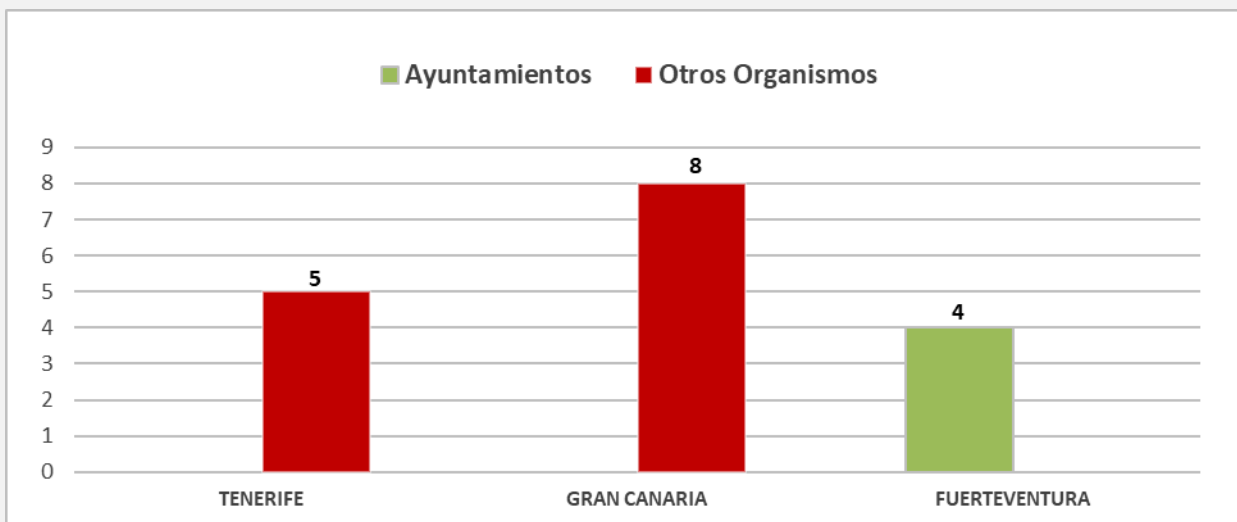
- Otros Organismos: (5)

Gran Canaria: (8)

- Otros Organismos: (8)

Fuerteventura: (4)

- Ayuntamientos: (4)



ÁREA DE CULTURA

Se han registrado **16** quejas durante el 2023, sin que se iniciara ninguna investigación de oficio. En la situación del área con respecto al anterior se ha producido un descenso de las quejas registradas en un **25%**, pues en el año 2022 entraron en la Diputación del Común un total de **veinte (20)** quejas nuevas. A su vez, de los nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **trece (13)** quejas, ya que **tres (3)** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **13** quejas admitidas han supuesto **20** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(3)**.
2. Organismos insulares: **(17)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
La Palma	4	7	11
La Gomera	2	2	4
Gran Canaria	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	8	9	17
Gobierno de Canarias			3
TOTAL			20

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

La Palma: (11)

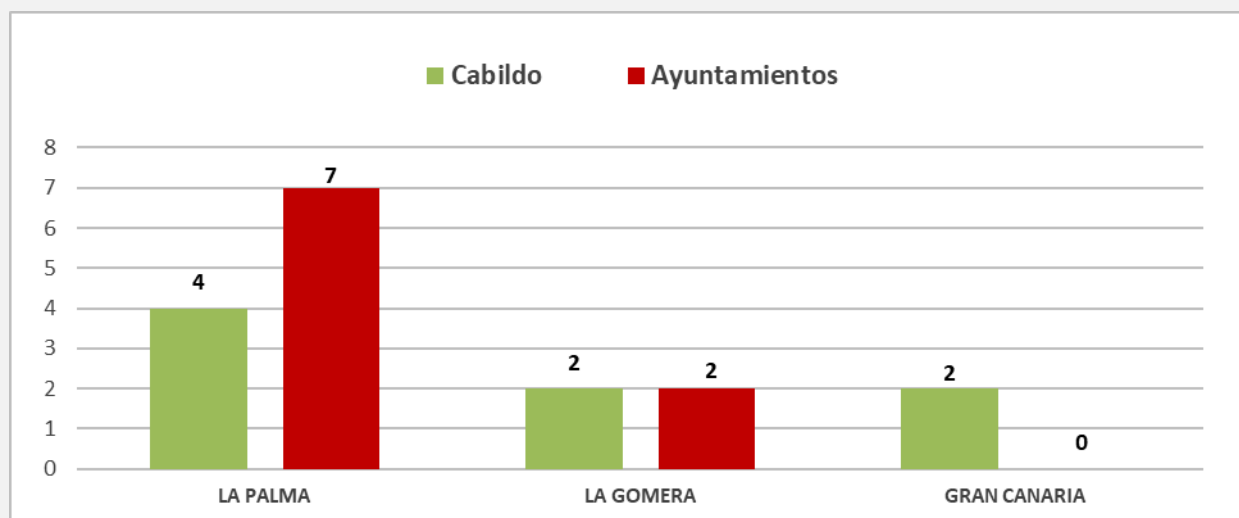
- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(4)**

La Gomera: (4)

- Ayuntamientos: **(2)**
- Cabildo: **(2)**

Gran Canaria: (2)

- Cabildo: **(2)**



ÁREA DE DEPORTES

Se han registrado **12** quejas en el año 2023, las mismas que en el año anterior, donde no se ha iniciado ninguna investigación de oficio en el ejercicio 2023.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **siete (7)** quejas, ya que **cuatro (4)** fueron inadmitidas y **una (1)** trasladada al Defensor del Pueblo del Estado.

Las **7** quejas admitidas han supuesto **25** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(9)**.
2. Organismos insulares: **(16)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	3	0	2	5
Gan Canaria	2	6	3	11
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	6	5	16
Gobierno de Canarias				9
TOTAL				25

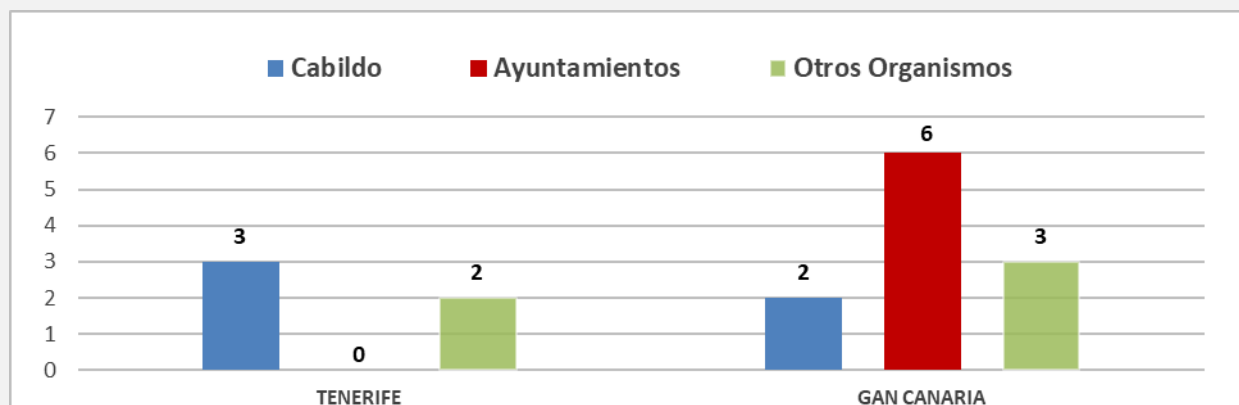
La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (5)

- Cabildo: **(3)**
- Otros Organismos: **(2)**

Gran Canaria: (11)

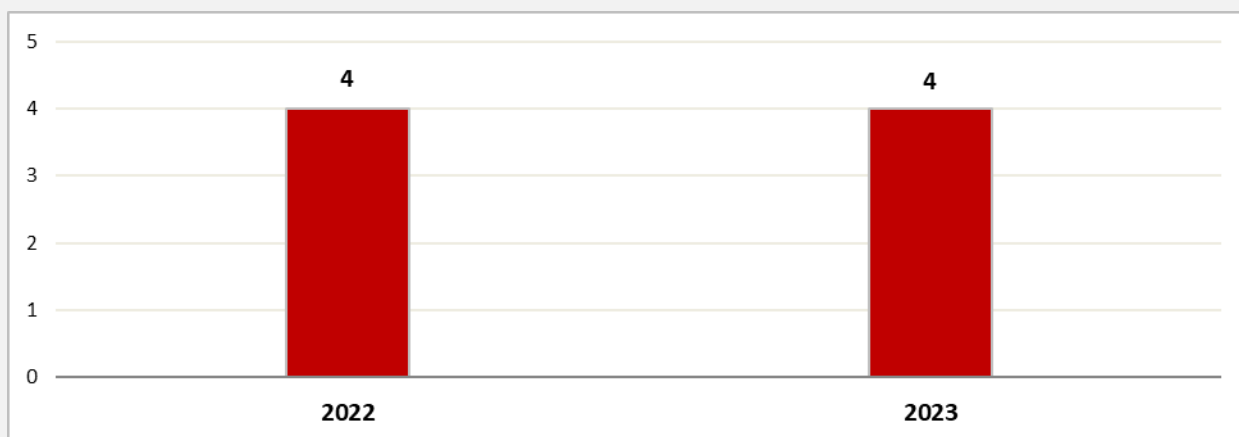
- Ayuntamientos: **(6)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(3)**



ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se han registrado **dos (2)** quejas durante el 2023, sin investigaciones de oficio a fecha de cierre de este informe. Esto es, **dos (2)** quejas menos que en 2022, lo que supone un descenso del **50%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fue admitida para su tramitación **una (1)** sola de las quejas, ya que de la otra **(1)** fue inadmitida.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

La queja admitida ha supuesto una actuación ante el Gobierno de Canarias.

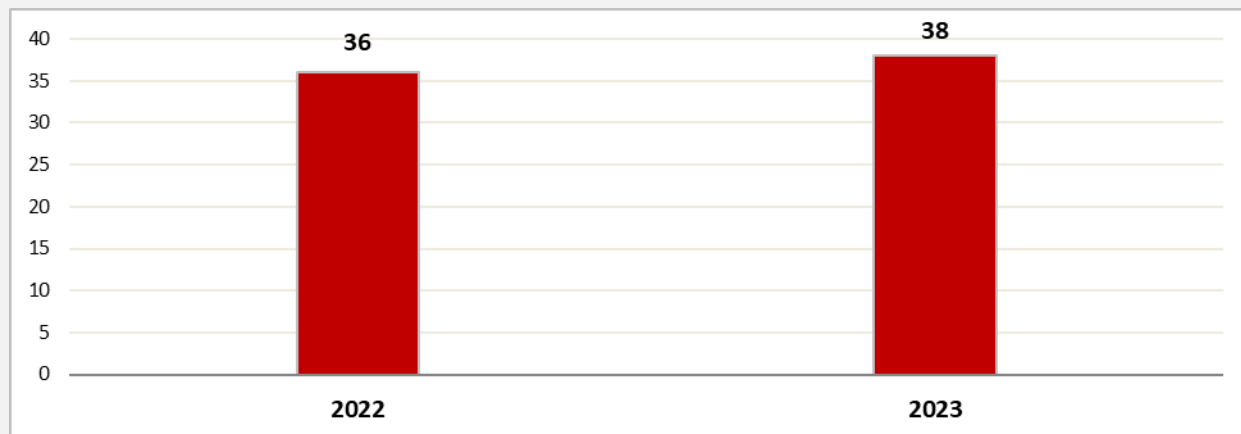
ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

En el transcurso del año 2023 se han presentado en el área de Turismo y Transportes un total de **38** quejas nuevas, generándose un ligero aumento con relación a las **36** quejas que fueron presentadas el año 2022.

En el área de Transportes, el motivo principal por el que han sido presentadas las quejas en el año 2023 es por la demanda que realizan los usuarios instando la mejora del servicio público del transporte en las guaguas, ya sea simplemente solicitando la mejora en los horarios y los vehículos en sí mismo, en este último caso, también dirigidas a garantizar una mejor accesibilidad, solicitando a su vez un aumento de las rutas establecidas. Asimismo, instan a las Administraciones Públicas con competencia en la materia, la mejora de las infraestructuras de las paradas de guagua, la retirada de alguna parada que genera perjuicios a los vecinos de la zona o incluso se quejan del retraso en la tramitación de los expedientes de la renovación del bono de transportes. También se han presentado quejas en las que la ciudadanía demanda a la Administración las actuaciones necesarias para mejorar los problemas de movilidad que se producen en la vía TF-5, la mejora en la prestación del servicio de taxi y resolución de los expedientes de concesión de licencia y la falta de información respecto a la ejecución del proyecto de ampliación de las rutas del tranvía, en lo que a la isla de Tenerife se refiere de manera particular.

Desde el área de Turismo, las quejas presentadas guardan relación con el descuento aplicado a los residentes, a la escasez de plazas aéreas, las viviendas vacacionales, en este último punto,

las que afectan a la falta de respuesta y tramitación de expedientes incoados como consecuencia de una denuncia presentada por el mal uso o molestias que ocasionan las viviendas vacacionales, la solicitud de alta sin resolver, por la inactividad ante el destino de suelo clasificado de uso turístico a viviendas vacacionales o residentes o alguna reclamación contra el mal servicio del transporte marítimo.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **17** quejas admitidas, ya que **16** fueron inadmitidas y 5 trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **45** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(5)**.
2. Organismos insulares: **(35)**.
3. Fuera de Canarias: **(5)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	2	10	4	16
Tenerife	2	4	2	8
La Palma	5	1	0	6
Fuerteventura	5	0	0	5
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	14	15	6	35
Gobierno de Canarias				5
Fuera de Canarias				5
TOTAL				45

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (16)

- Ayuntamientos: **(10)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(4)**

Tenerife: (8)

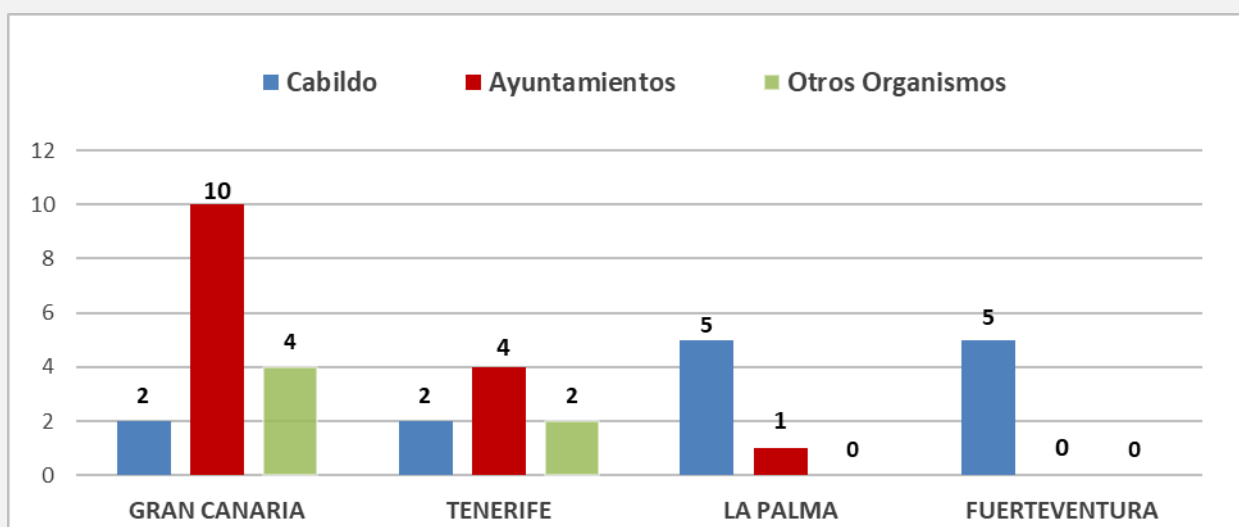
- Ayuntamientos: (4)
- Cabildo: (2)
- Otros Organismos: (2)

La Palma: (6)

- Ayuntamientos: (1)
- Cabildo: (5)

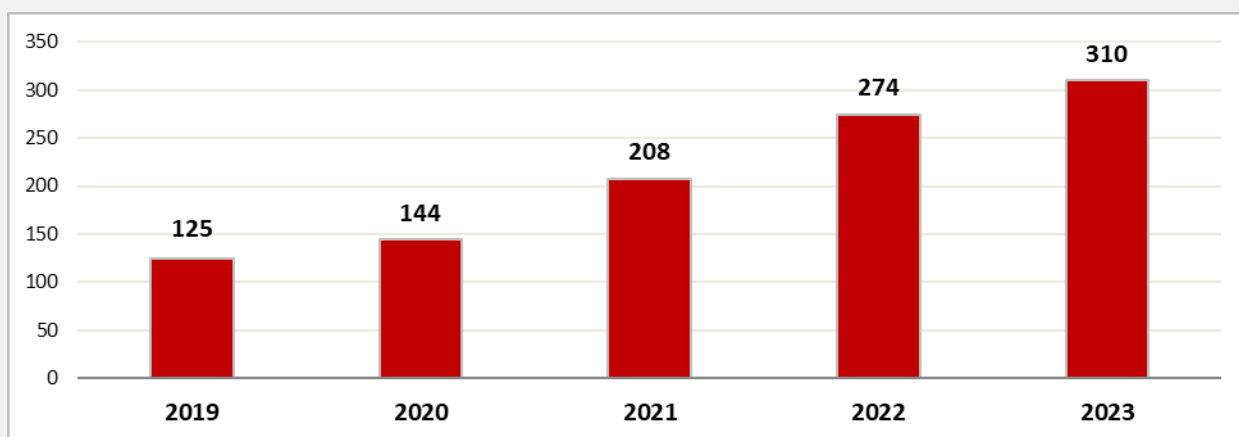
Fuerteventura: (5)

- Cabildo: (5)

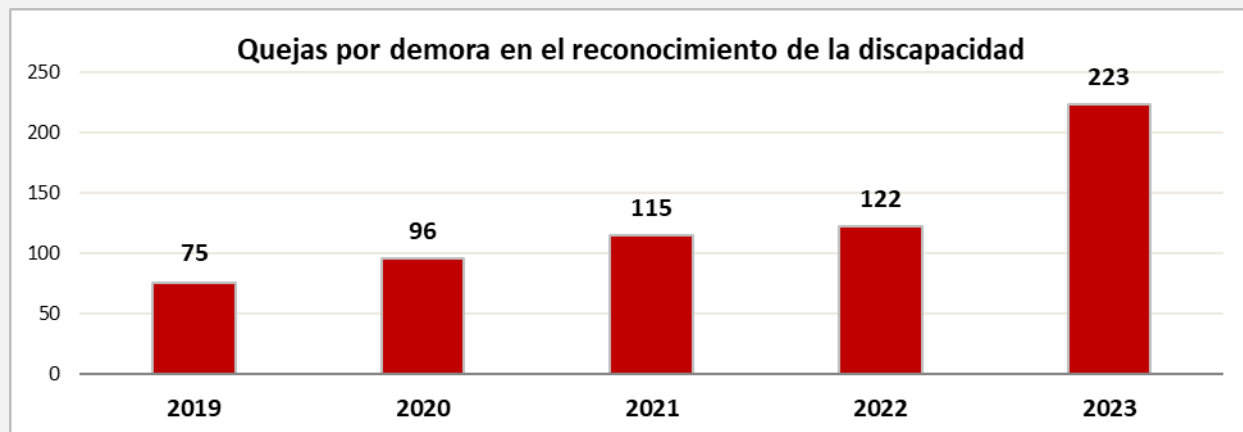


ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2023, se han registrado en esta área de Discapacidad, **310** quejas nuevas, por lo que se ha producido un incremento del **13,14%** con respecto al año anterior, y un **148%** desde el ejercicio 2019 (**125** en 2019, **144** en 2020, **208** en 2021, **274** en 2022, **310** en 2023).



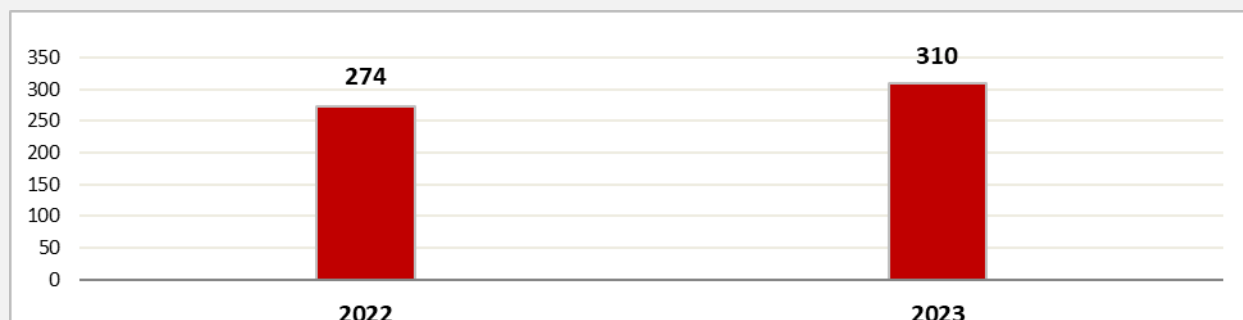
El **71,94%** de las quejas se motivan en la demora de la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias, en la resolución del grado de discapacidad o la revisión del grado de discapacidad ya reconocido, así como en la demora en la resolución del recurso contra la disconformidad de la resolución, con un incremento anual de quejas por este motivo (de **75** quejas en el año 2019, a **96** en el año 2020, **115** en 2021, **122** en 2022, **223** en 2023). Un año más se evidencia el incumplimiento de los plazos de resolución de los procedimientos de reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.



Se agrava significativamente la demora y por tanto el incumplimiento de los plazos de resolución de los procedimientos de reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Resulta evidente que los Equipos de Valoración y Orientación (EVO), encargados de realizar la valoración y calificación del grado de discapacidad, soportan un volumen de demanda ciudadana muy superior al que pueden gestionar con el número actual de personal destinado a estas tareas y esto provoca unas listas de espera de años, que van más allá de lo aceptable. Por dicha razón se ha iniciado una investigación de oficio a realizar durante 2024, a fin de dimensionar adecuadamente el personal con que cuentan los EVOs y la Dirección General de Discapacidad, así como la demanda real y listas de espera que existen en dicho servicio.

Debemos destacar que en determinados supuestos, como el de los menores de edad con necesidades especiales, como pueden ser los ocasionados por trastornos del espectro autista, la demora en la resolución y revisión del grado de discapacidad causa perjuicios de imposible reparación, o cuanto menos un pérdida de oportunidades, puesto que para el acceso a determinados servicios y terapias de atención temprana se requiere el reconocimiento del grado por la administración, y esos años de espera transcurridos, sin la atención especializada, causan un perjuicio irreversible en muchos casos.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **277** quejas admitidas, ya que **27** fueron inadmitidas y 6 trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **604** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos.

Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(536)**.
2. Corporaciones Locales: **(63)**.
3. Fuera de Canarias: **(5)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	11	3	1	15
La Palma	9	15	0	24
Tenerife	6	9	0	15
Lanzarote	2	0	0	2
El Hierro	2	0	0	2
Fuerteventura	3	0	0	3
La Gomera	2	0	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	35	27	1	63
Gobierno de Canarias				536
Fuera de Canarias				5
TOTAL				604

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (15)

- Ayuntamientos: **(3)**
- Cabildo: **(11)**
- Otros Organismos: **(1)**

La Palma: (24)

- Ayuntamientos: **(15)**
- Cabildo: **(9)**

Tenerife: (15)

- Ayuntamientos: **(9)**
- Cabildo: **(6)**

Lanzarote: (2)

- Cabildo: **(2)**

El Hierro: (2)

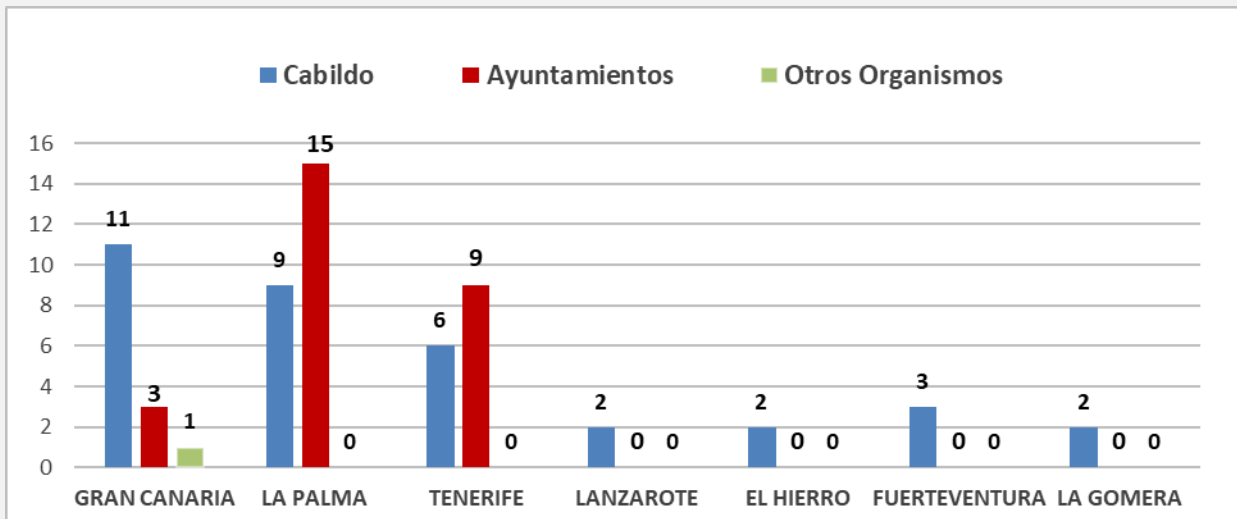
- Cabildo: **(2)**

Fuerteventura: (3)

- Cabildo: (3)

La Gomera: (2)

- Cabildo: (2)



ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2023, se registraron **368** quejas nuevas en el área de Dependencia de la Diputación del Común, lo que supone un descenso del **26.10%** con respecto a las quejas del año 2022, que ascendieron a **498**.

Sin embargo, Dependencia continúa siendo el área de la Diputación del Común que más quejas recibe, en particular las relativas a demora en el Reconocimiento de la Situación de Dependencia y Reconocimiento de las Prestaciones del Sistema, Revisiones de Grado y del Programa Individual de Atención.

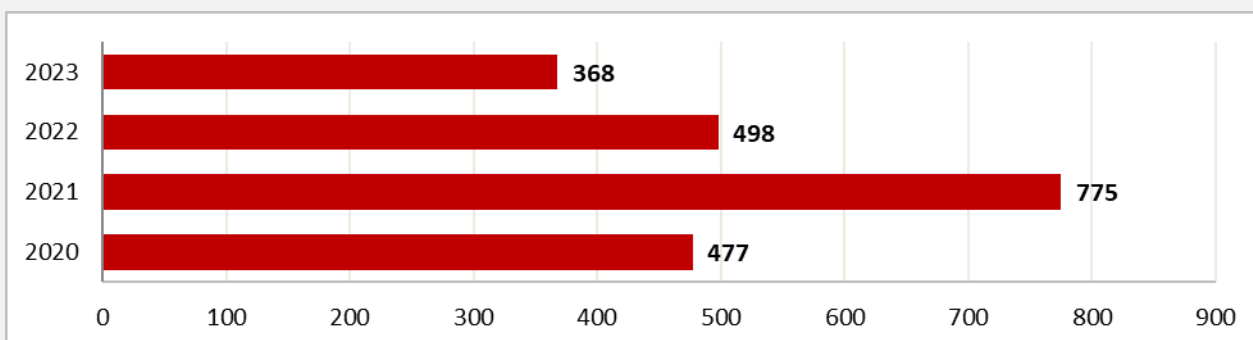
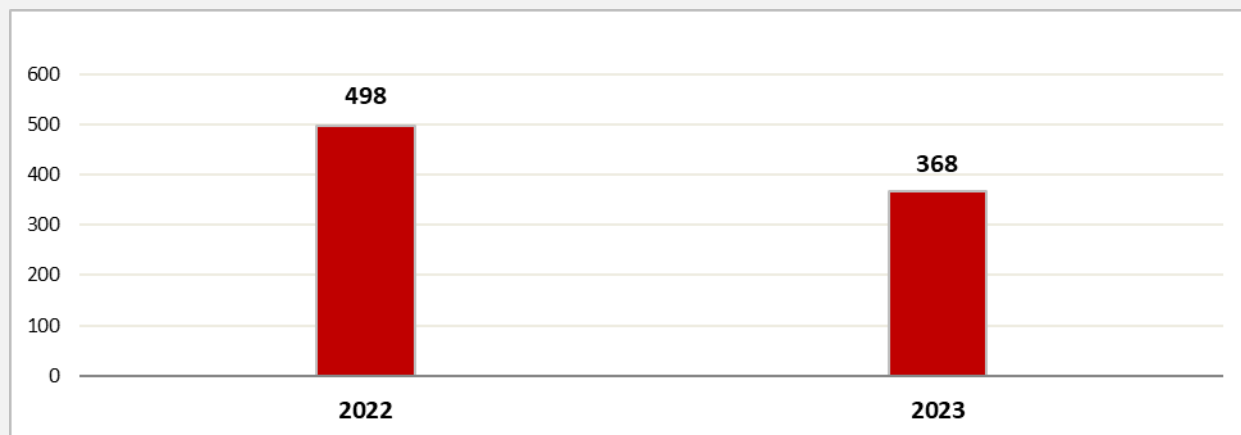


Gráfico 1. Quejas nuevas en el área funcional de Dependencia. Años 2020 a 2023

Las **368** quejas presentadas en 2023 en el área que nos ocupa suponen un **12.51%** del total de las **2.940** decretadas a las 29 áreas funcionales con las que cuenta la Diputación del Común, lo que continúa convirtiendo al área de Dependencia, al igual que años anteriores, en la que más

quejas recibe dentro de esta institución, pero muy seguida por el área de Discapacidad que ha sufrido un aumento con respecto del año pasado de más de un **13%**.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **317** quejas admitidas, ya que **51** fueron inadmitidas, han supuesto **719** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(700)**
2. Organismos insulares: **(19)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Gran Canaria	6	0	6
La Palma	0	5	5
Tenerife	8	0	8
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	14	5	19
Gobierno de Canarias			700
TOTAL			719

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (6)

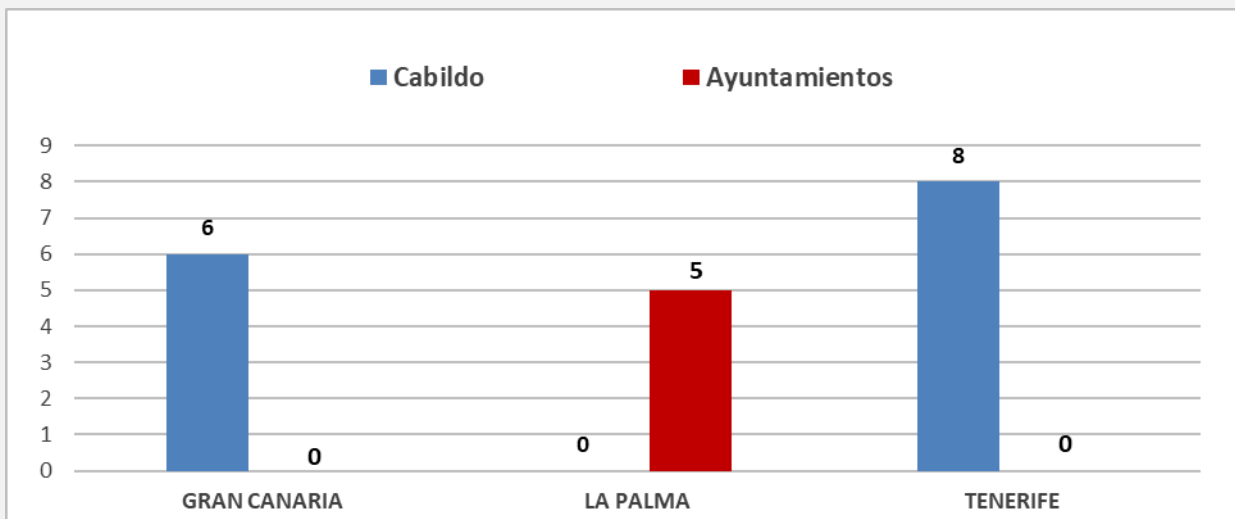
- Cabildo Insular: **(6)**

La Palma: (5)

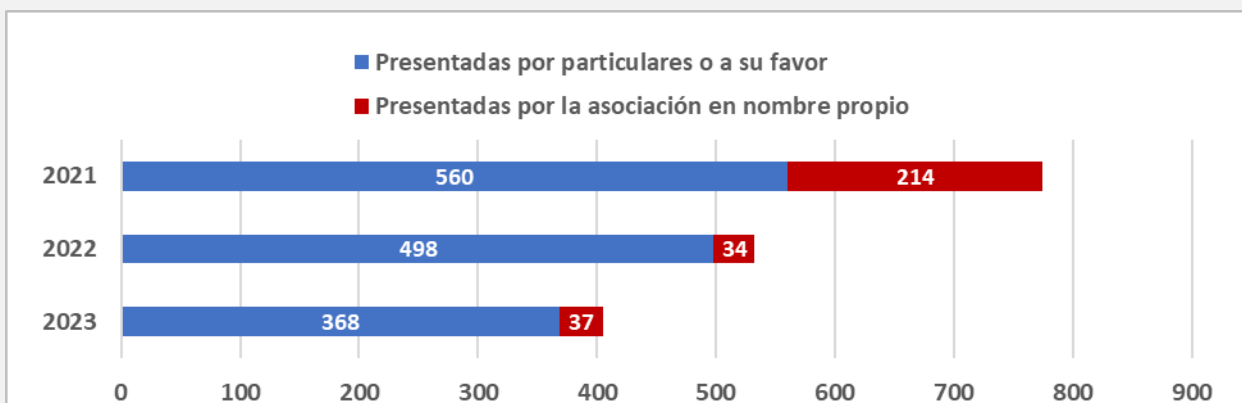
- Ayuntamientos: **(5)**

Tenerife: (8)

- Cabildo Insular: **(8)**



Por otro lado, es de reseñar que, de las **368** quejas registradas en 2023, un total de **37** fueron presentadas por una misma asociación al objeto de reclamar cantidades por servicios prestados y no remunerados. Tal crecimiento por parte de este colectivo puede tener su explicación, en parte, porque durante el año 2023 esta asociación, formada por cuidadoras familiares de personas dependientes en Canarias, que lleva presentando quejas desde 2021 un número importante de reclamaciones presentó **37** quejas que tenían por objeto satisfacer derechos en nombre de la propia asociación, mientras que en 2022 ese tipo de reclamaciones se elevó a solo **34**. La temática de las quejas presentadas por esta asociación durante 2023 trata como principales motivos: demora en la revisión de Grado (**26** quejas), demora en la aprobación del PIA (**3** quejas), reclamación de prestaciones aprobadas (**3** quejas), demora en el Reconocimiento de Grado (**2** quejas), demora en la revisión del PIA (**2** quejas) y la carencia de transporte de personas mayores para traslado a asociación (**1** queja).



La tendencia, por tanto, sigue siendo el descenso de quejas en el área funcional de Dependencia de esta institución.

En el informe anual relativo a 2020, dividíamos el número total de quejas presentadas en 4 grandes grupos, atendiendo a la naturaleza de cada una de ellas. El incremento de quejas experimentado durante estos años, sin embargo, aconsejó dividir las en **8** grupos, cuyo formato se mantendrá en el informe del año 2023, quedando reflejados en la siguiente tabla.

Grupos de materias		Quejas nuevas en 2023
1	Reconocimiento del Grado de Dependencia	93
2	Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA)	42
3	Revisión del Grado	102
4	Revisión del Programa Individual de Atención (PIA)	29
5	Resolución de recursos de alzada	7
6	Efectividad de las prestaciones reconocidas	7
7	Reclamaciones de cantidad por entidades prestatarias	10
8	Otros	78
Total		368

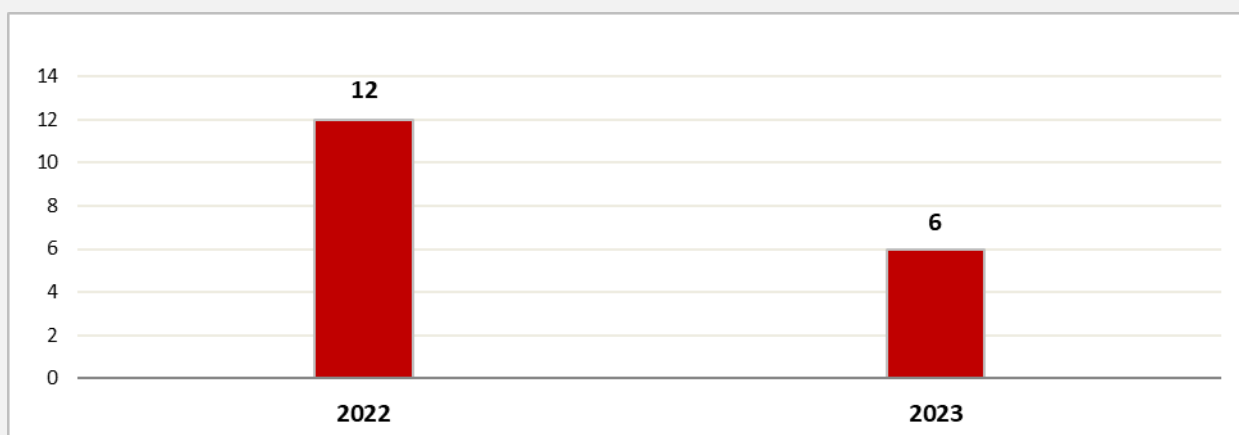
Tabla 1. Distribución de quejas nuevas presentadas en 2023, según la materia a que se refiere cada una.

El grupo “8” comprende, entre otros asuntos, los relacionados con el traslado de expedientes desde otras comunidades autónomas a la de Canarias (por cambios de residencia de las personas afectadas), reclamaciones de responsabilidad patrimonial, resolución de recursos de reposición, suspensión del pago de prestaciones, así como a la obstrucción al derecho de acceso de la ciudadanía a la información sobre sus expedientes.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

En el área de Contratación Pública se han recibido durante el año 2023 **seis (6)** quejas nuevas, por lo tanto, **seis (6)** menos que en 2022, es decir, disminuyó un **50%**.

Analizando el resultado de las quejas registradas en el año 2023, **tres (3)** quejas fueron admitidas, **dos (2)** fueron inadmitidas por no subsanar en el tiempo legalmente establecido la documentación necesaria para continuar con la tramitación de su queja y **una (1)** de ellas fue trasladada al Defensor del Pueblo del Estado, por ser el fondo del asunto competencia de este organismo.



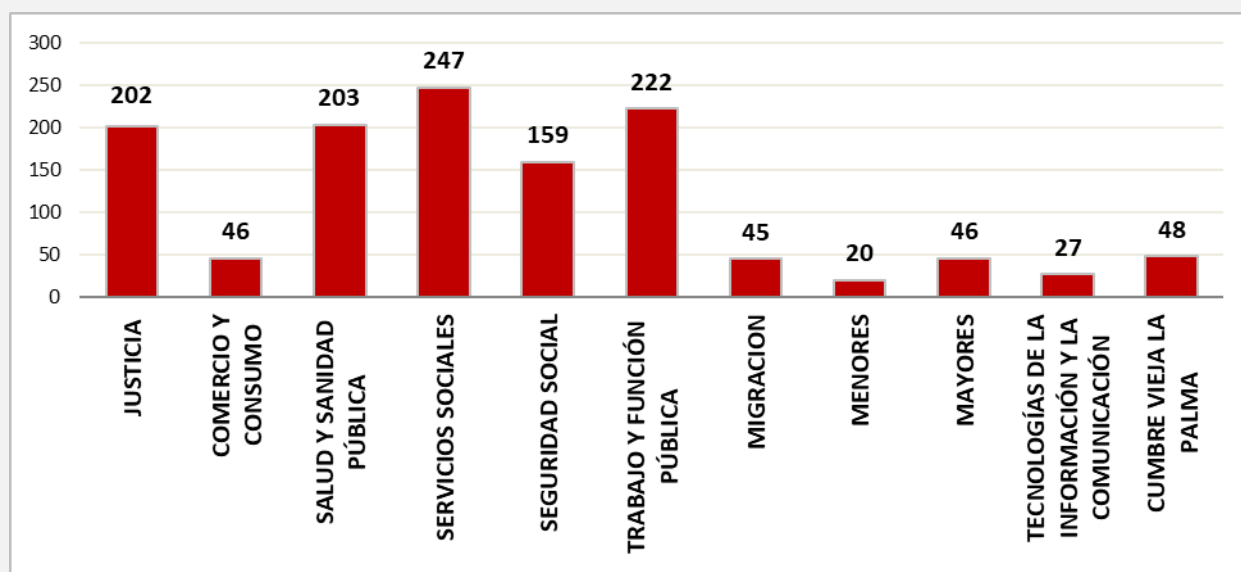
Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **3** quejas admitidas, ya que **2** fueron inadmitidas y **1** trasladada a otra Administración, han supuesto **6** actuaciones. En este caso, se tratan de actuaciones con el Ayuntamiento de Tacoronte de la isla de Tenerife y, finalmente, tras la gestión de la queja presentada, ha

derivado en el traslado al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias.

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	202
COMERCIO Y CONSUMO	46
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	203
SERVICIOS SOCIALES	247
SEGURIDAD SOCIAL	159
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	222
MIGRACION	45
MENORES	20
MAYORES	46
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	27
CUMBRE VIEJA LA PALMA	48
TOTAL	1.265



ÁREA DE JUSTICIA

En el área de Justicia se han registrado **doscientos dos (202)** quejas nuevas, cifra superior a la correspondiente al año 2022, cuando fueron registradas **ciento veinte (120)**, lo que supone un aumento (**68,33%**).

Los motivos de interposición de quejas son diversos pero, como en ejercicios anteriores, destacan las quejas relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias y, más concretamente, con la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales; y aquéllas en los que se alega una actuación

inapropiada por parte de los abogados/as del turno de oficio, así como de los Colegios de Abogados en Canarias y del Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Aunque de forma general, en esta institución, la mayoría de las quejas registradas se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, en el área de Justicia, destacan aquellas quejas dirigidas a otro tipo de organismos, como son los órganos judiciales, o como los colegios profesionales, que son corporaciones de derecho público, pero que se encuentran bajo el ámbito de actuación de esta Institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas

Las **82** admitidas, ya que **57** fueron inadmitidas y **63** trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han implicado la iniciación de **260** actuaciones con distintas administraciones, observándose expedientes en los que son varios los organismos afectados. Las actuaciones realizadas se reparten así:

Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(24)**.
2. Organismos insulares: **(167)**.
3. Fuera de Canarias: **(69)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	9	0	84	93
Gran Canaria	0	0	52	52
La Palma	0	2	20	22
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	9	2	156	167
Gobierno de Canarias				24
Fuera de Canarias				69
TOTAL				260

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (93)

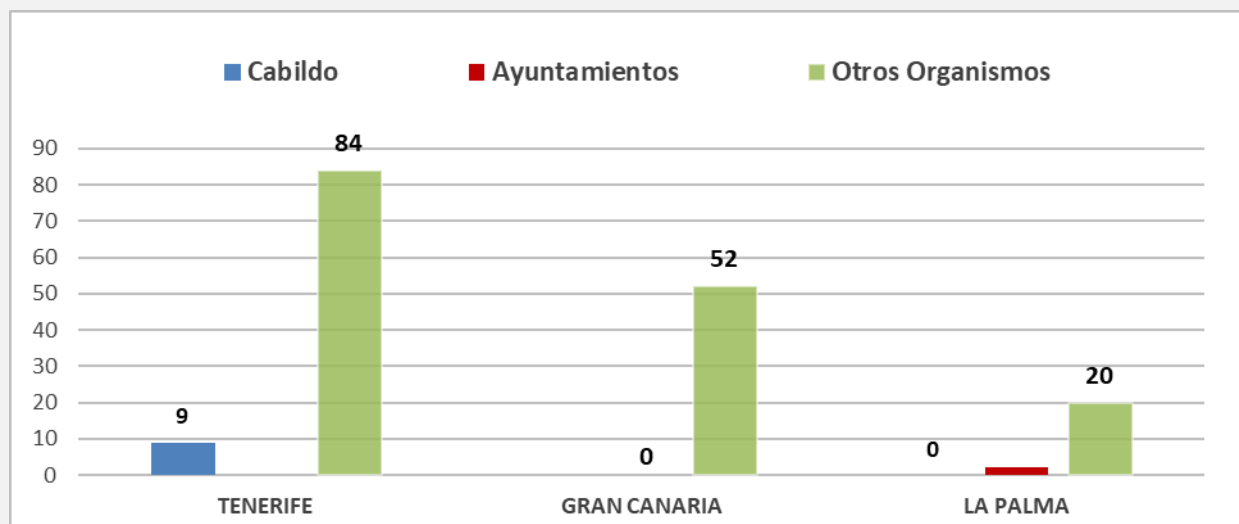
- Cabildo: **(9)**
- Otros Organismos: **(84)**

Gran Canaria: (52)

- Otros Organismos: (52)

La Palma: (22)

- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (20)

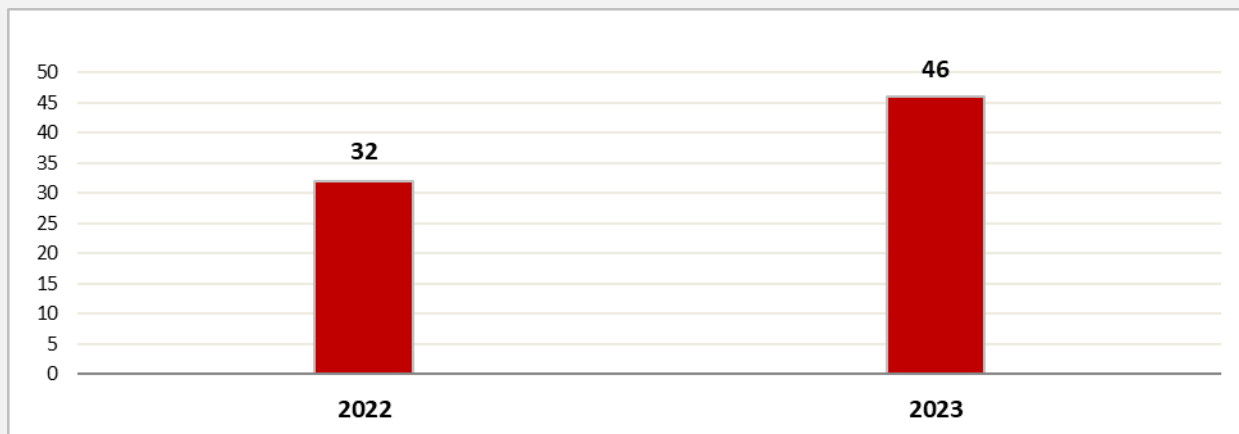
**ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

Se han presentado y hemos iniciado la tramitación en el año 2023, de un total de **cuarenta y seis (46)** expedientes de queja.

Si realizamos una comparativa con el ejercicio 2022 donde se registraron **31** quejas nuevas, observamos un incremento del **48,38%**.

En este mismo período hemos continuado la tramitación de **18** expedientes de queja del año 2022; lo que supone que durante este año 2023 se han tramitado un total de **sesenta y cuatro (64)** expedientes de queja.

En cuanto a los temas planteados, en la mayoría de las quejas presentadas durante el año 2023, la ciudadanía ha centrado sus reclamaciones en la falta de respuesta y atención de las administraciones públicas tanto de ámbito local, insular como autonómica a las solicitudes presentadas mediante las hojas de reclamaciones. Dichas hojas de reclamación nos trasladan un abanico temático amplio, ya que los ciudadanos y ciudadanas dirigen sus reclamaciones sobre todo frente a empresas de diversa índole, por ejemplo, empresas suministradoras de luz, o empresas de telefonía, aerolíneas, centros comerciales, empresas de servicios bucodentales, etc. En todos estos casos, el silencio de las administraciones públicas, la falta de respuesta expresa a las solicitudes y peticiones de los reclamantes, genera inseguridad jurídica.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas

De las **46** quejas presentadas en el periodo de la elaboración de este informe se admitieron **23** de ellas, ya que **20** fueron inadmitidas por diferentes razones y **3** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España para su resolución.

Las **23** quejas admitidas han supuesto **56** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(27)**.
2. Organismos insulares: **(26)**.
3. Fuera de Canarias: **(3)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	0	18	18
Lanzarote	0	1	1
La Gomera	1	0	1
La Palma	0	3	3
Gran Canaria	0	3	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	25	26
Gobierno de Canarias			27
Fuera de Canarias			3
TOTAL			56

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (18)

- Ayuntamientos: **(18)**

Lanzarote: (1)

- Ayuntamiento: **(1)**

La Gomera: (1)

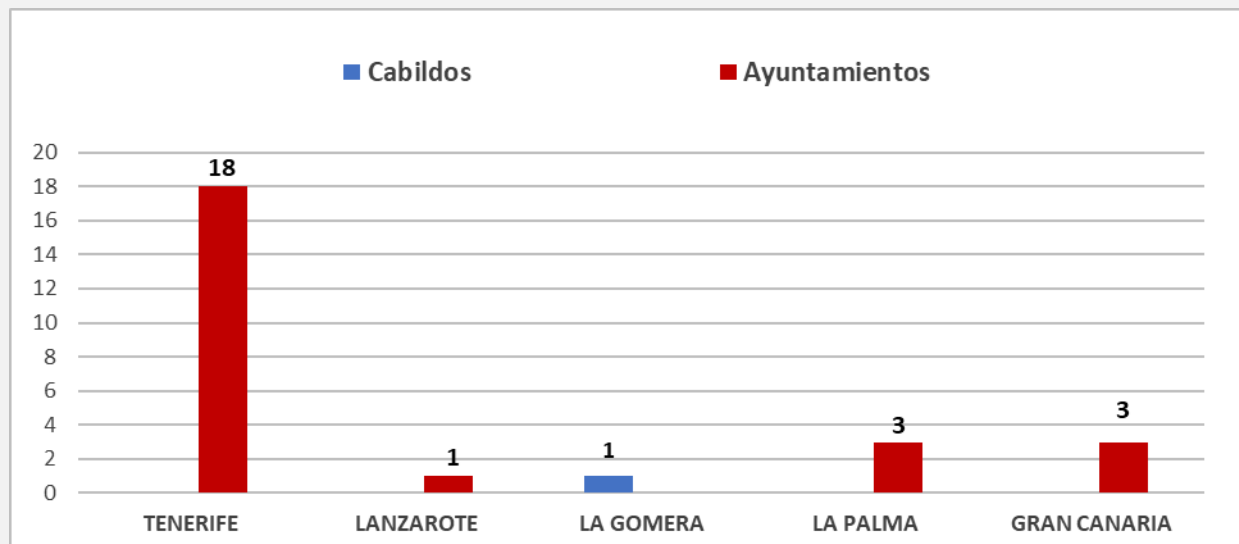
- Cabildo: **(1)**

La Palma: (3)

- Ayuntamientos: (3)

Gran Canaria: (3)

- Ayuntamientos: (3)

**ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA**

En el año 2023 se han presentado **doscientas tres (203)** nuevas quejas relacionadas con los problemas derivados de la sanidad y salud pública, lo que significa un descenso de expedientes del **6.02%** con respecto al ejercicio anterior.

Aunque supone un ligero descenso con respecto al año anterior, donde se recibieron **216**, el porcentaje sigue siendo significativo al objeto de considerar que la ciudadanía sigue considerando a los problemas relacionados con la sanidad pública canaria como uno de los más importantes, y especialmente los que tienen que ver con los retrasos que origina el incremento de las listas de espera en las intervenciones quirúrgicas, en las citas médicas, en los diagnósticos o procesos de rehabilitación, o los que se derivan de la falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario presentadas por la ciudadanía y de la tramitación en los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **ciento diecinueve (119)** quejas, ya que **setenta y seis (76)** fueron inadmitidas y **ocho (8)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas

Las **119** quejas admitidas, ya que **76** fueron inadmitidas y **8** trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **231** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(268)**.
2. Organismos insulares: **(90)**.
3. Fuera de Canarias: **(8)**

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	7	4	74	85
Gran Canaria	0	3	0	3
Fuerteventura	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	7	9	74	90
Gobierno de Canarias				268
Fuera de Canarias				8
TOTAL				366

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (85)

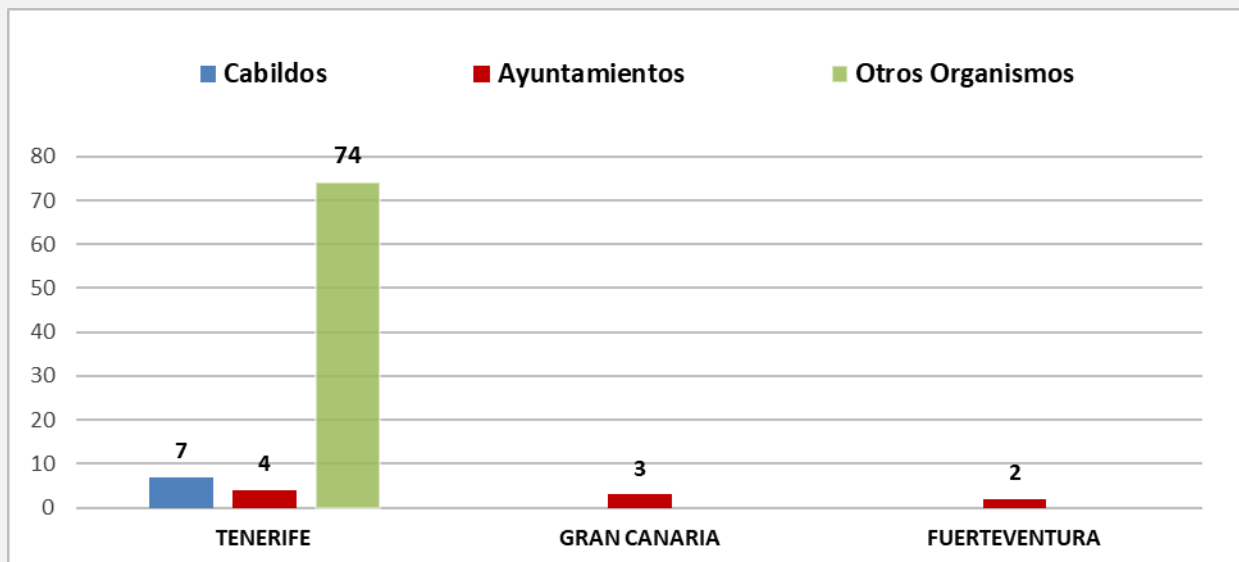
- Ayuntamiento: **(4)**
- Cabildo Insular: **(7)**
- Otros Organismos: **(74)**

Gran Canaria: (3)

- Ayuntamientos: **(3)**

Fuerteventura: (2)

- Ayuntamiento: **(2)**



ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante 2023 se presentaron en el área de Servicios Sociales **247** quejas, frente a las **137** del año anterior, esto es **110** quejas más, con un crecimiento del **80.29%**. Y el motivo de este aumento no es otro que la excesiva demora de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración en resolver la Renta Canaria de Ciudadanía, lo que ha impulsado a los ciudadanos afectados a dirigirse a esta Diputación del Común.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un **total de doscientas veinticuatro (224)** quejas, ya que **veintiuna (21)** fueron inadmitidas y **dos (2)** trasladadas al Defensor del Pueblo del Estado.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **224** quejas admitidas han supuesto **242** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(125)**.
2. Organismos insulares: **(113)**.
3. Fuera de Canarias: **(4)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	47	8	55
Gran Canaria	32	4	36
La Palma	18	0	18
Lanzarote	2	0	2
Fuerteventura	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	101	12	113
Gobierno de Canarias			125
Fuera de Canarias			4
TOTAL			242

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (55)

- Ayuntamientos: **(47)**
- Otros Organismos: **(8)**

Gran Canaria: (36)

- Ayuntamientos: **(32)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: (18)

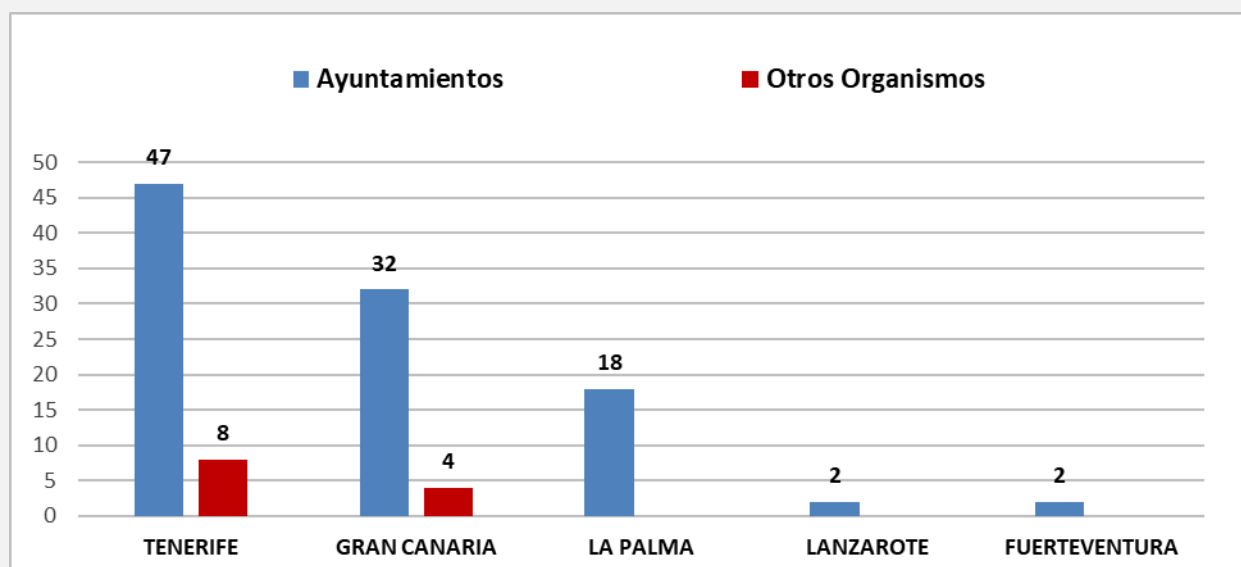
- Ayuntamientos: **(18)**

Lanzarote: (2)

- Ayuntamientos: **(2)**

Fuerteventura: (2)

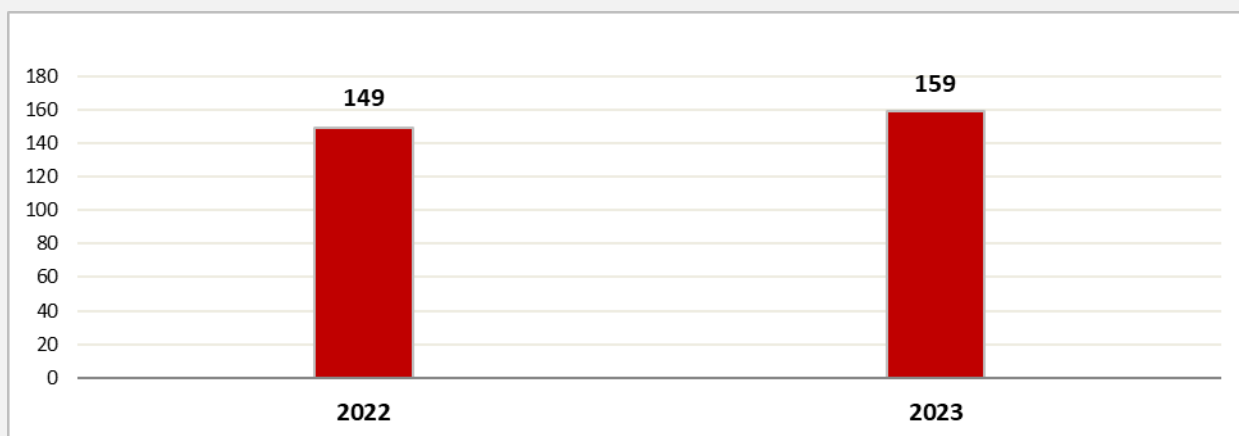
- Ayuntamientos: **(2)**



ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2023 se registraron en el área de Seguridad Social **ciento cincuenta y nueve (159)** quejas, frente a las **ciento cuarenta y nueve (149)** de 2022, lo que supone un aumento del **6.71%**, destacando además que estas cifras rompen la tendencia relacionada con el descenso de quejas en este área de los dos últimos años.

De estos nuevos expedientes, **ciento treinta y tres (133)** fueron por traslados al Defensor del Pueblo, al ser competente del asunto planteado la Administración General del Estado y **diecisiete (17)** fueron inadmitidas por cuanto no procedía actuación alguna, bien porque por parte del reclamante no se atendieron los requerimientos para la subsanación de falta de requisitos esenciales para su tramitación (Q23/955, Q23/1443 y Q23/1785) o duplicidad de la actuación (Q23/86), o porque se considera que no existe irregularidad (Q23/116) y otros casos en los que se inadmite por considerarse el asunto ya solucionado (Q23/1892) o por llegarse al límite de actuaciones en el ámbito de esta defensoría (Q23/962).



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **9** quejas admitidas, ya que **17** fueron inadmitidas y **133** trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **140** actuaciones en distintas administraciones, ya que en estos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

- Organismos insulares: **(2)**.
- Fuera de Canarias: **(138)**.

ISLAS	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	2	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	2
Fuera de Canarias		138
TOTAL		140

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (2)

- Ayuntamientos: (2)

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Durante 2023 se presentaron **doscientos veintidós (222)** quejas nuevas, de las **ciento sesenta y cuatro (164)** quejas recibidas en el año anterior, lo que significa un aumento del **35.36%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **ciento cincuenta y ocho (158)** quejas, ya que **sesenta y una (61)** fueron inadmitidas y **tres (3)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado a la institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas

Las **158** quejas admitidas han supuesto **196** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten:

1. Gobierno de Canarias: (96).
2. Organismos insulares: (98).
3. Fuera de Canarias: (2)

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	1	40	9	50
Tenerife	0	9	11	20
Lanzarote	1	11	0	12
Fuerteventura	2	5	0	7
La Gomera	2	1	0	3
La Palma	3	3	0	6
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	9	69	20	98
Gobierno de Canarias				96
Fuera de Canarias				2
TOTAL				196

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (50)

- Ayuntamientos: **(40)**
- Cabildo: **(1)**
- Otros Organismos: **(9)**

Tenerife: (20)

- Ayuntamientos: **(9)**
- Otros Organismos: **(11)**

Lanzarote: (12)

- Ayuntamientos: **(11)**
- Cabildo: **(1)**

Fuerteventura: (7)

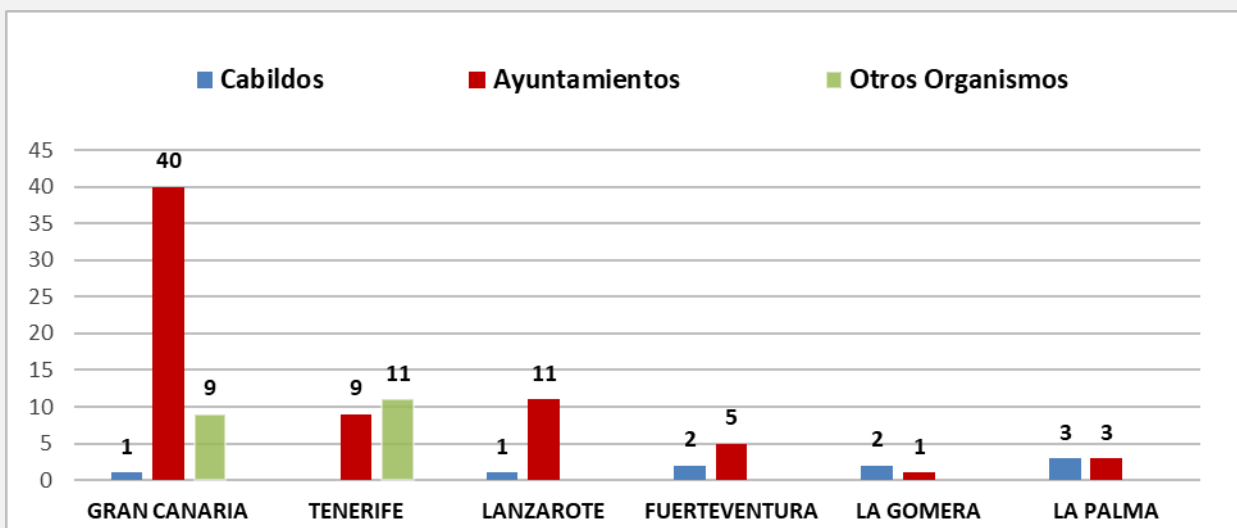
- Ayuntamientos: **(5)**
- Cabildo: **(2)**

La Gomera: (3)

- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildo: **(2)**

La Palma: (6)

- Ayuntamiento: **(3)**
- Cabildo: **(3)**



ÁREA DE MIGRACIONES

Se han registrado un total de **cuarenta y cinco (45)** expedientes de queja, la misma cantidad de expedientes que la registrada en el año 2022.

Son varias las causas que han motivado la interposición de quejas, destacando de manera significativa, como ya viene ocurriendo en años anteriores, las quejas presentadas por migrantes o ciudadanos y ciudadanas extranjeras que acuden a esta Institución debido a la demora de las entidades locales y autonómicas en la concesión de los servicios, prestaciones sociales y ayudas solicitadas en aras de sobrellevar la situación de desamparo en la que se encuentran.

Aunque de forma general, en esta institución la mayoría de las quejas registradas se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, en el caso del área de Migraciones, las administraciones afectadas, en su mayoría, pertenecen a la Administración General del Estado.

Las **11** quejas admitidas, ya que **16** fueron inadmitidas y **18** trasladadas al Defensor del Pueblo de España, han supuesto **37** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Organismos insulares: **(20)**.
2. Fuera de Canarias: **(17)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTA5
Tenerife	3	2	10	15
Gran Canaria	0	3	2	5
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	3	5	12	20
Fuera de Canarias				17
TOTAL				37

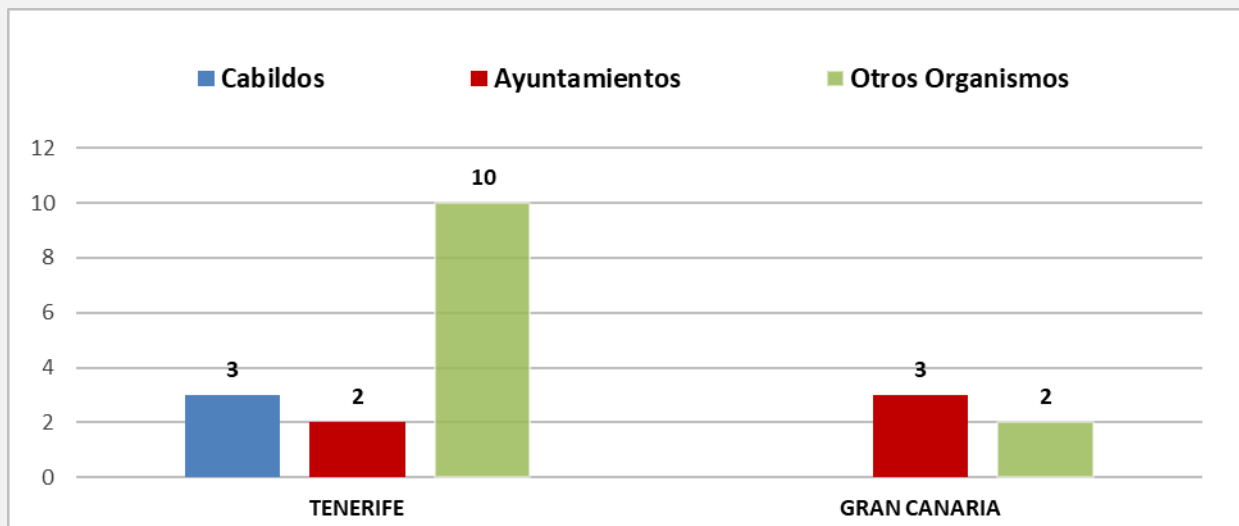
La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (15)

- Ayuntamientos: **(2)**
- Cabildo: **(3)**
- Otros Organismos: **(10)**

Gran Canaria: (5)

- Ayuntamiento: **(3)**
- Otros Organismos: **(2)**



ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE MAYORES

Durante 2023 se presentaron **cuarenta y seis (46)** quejas nuevas, de las **treinta y dos (32)** quejas recibidas en el año anterior, lo que significa un aumento del **43.75%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **treinta y cuatro (34)** quejas, ya que **doce (12)** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **34** quejas admitidas han supuesto **91** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(10)**.
2. Organismos insulares: **(81)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	20	2	2	24
Gran Canaria	31	2	8	41
La Palma	5	6	2	13
El Hierro	3	0	0	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	59	10	12	81
Gobierno de Canarias				10
TOTAL				91

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (24)

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (20)
- Otros Organismos: (2)

Gran Canaria: (41)

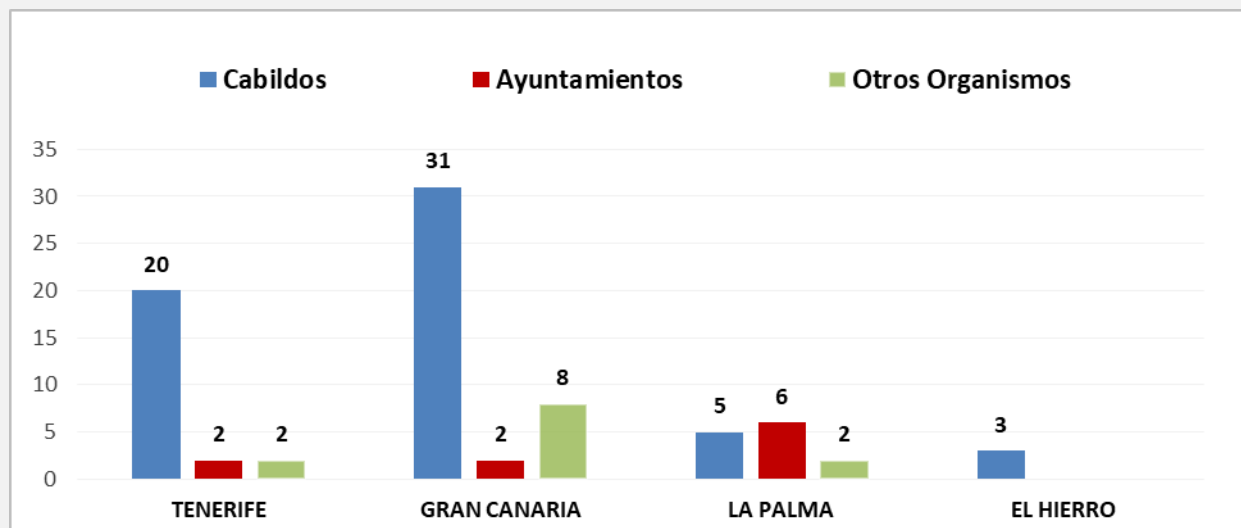
- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (31)
- Otros Organismos: (8)

La Palma: (13)

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular: (5)
- Otros Organismos: (2)

El Hierro: (3)

- Cabildo Insular: (3)



ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2023 se han recibido **veintisiete (27)** quejas tramitadas en el año 2023, lo que implica un número prácticamente similar al contabilizado en el ejercicio anterior, en el que se recibieron **28**.

Sin duda las nuevas tecnologías resultan una herramienta para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y hoy son imprescindibles para la incorporación a la vida social y económica.

Cualquier limitación en su acceso y utilización condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos y la plena participación social.

En cuanto a los organismos implicados en la resolución de las quejas, en este ejercicio nos hemos dirigido a Ayuntamientos, Cabildos y Gobierno de Canarias.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un mínimo descenso del número de quejas registradas.

De las **27** presentadas se admitieron **13**, ya que **9** fueron inadmitidas y **5** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España para asuntos de su competencia.

Las **13** quejas admitidas han supuesto **36** actuaciones en distintas administraciones, a instancia de parte, ya que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(4)**.
2. Organismos insulares: **(27)**.
3. Fuera de Canarias: **(5)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	16	0	16
Gran Canaria	8	1	9
Lanzarote	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	26	1	27
Gobierno de Canarias			4
Fuera de Canarias			5
TOTAL			36

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (16)

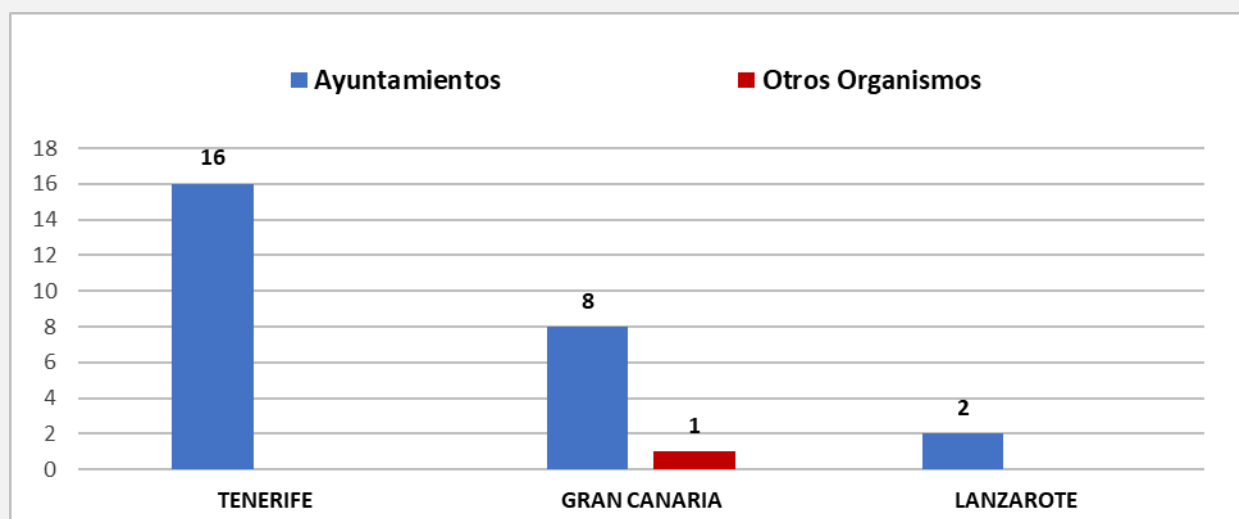
- Ayuntamientos: (16)

Gran Canaria: (9)

- Ayuntamientos: (8)
- Otros Organismos: (1)

Lanzarote: (2)

- Ayuntamientos: (2)



ÁREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

En el área de Cumbre Vieja se han registrado **cuarenta y ocho (48)** quejas nuevas, relacionadas con la situación provocada por la erupción volcánica en La Palma, un notable descenso en comparación a la correspondiente al 2022, que se registraron un total de **ochenta y seis (86)** quejas nuevas, aunque también es cierto que continuamos tramitando **37** quejas del ejercicio anterior.

El último informe de medidas y ayudas para la emergencia y la reconstrucción, elaborado por el Gobierno nacional y autonómico, fechado el 19 de enero de 2023, precisa que el balance de ayudas otorgadas alcanza los 605 millones de euros, con un porcentaje del 96,64% de los expedientes ya tramitados. La mayoría de los fondos han sido utilizados para temas vinculados con la vivienda (264 millones), 88 millones para la emergencia social, 107 millones para revitalizar la economía y 144 millones para cuestiones diversas, como la construcción de carreteras, adquisición de desaladoras o programas para la conservación de la biodiversidad.

Dos años después de la erupción volcánica, muchos afectados viven en una situación de incertidumbre, aunque envueltos en una abundante legislación dictada de forma urgente, moratorias, decretos, y con una propuesta de Ley de Volcanes promovida por iniciativa popular que ha llegado a conseguir las 15.000 firmas necesarias para su tramitación.

El volcán obligó a 7.000 palmeros a desalojar sus domicilios (2.329 residían bajo el perímetro finalmente calcinado), arrasó con 1.218 hectáreas de terreno y dañó 2.988 edificaciones, de las que más de la mitad eran domicilios residenciales (1.345). Puerto Naos y la Bombilla, un centro turístico donde decenas de personas veraneaban o regentaban negocios, se convirtió en zona de exclusión por la presencia de gases tóxicos debido a la ubicación de una cámara magmática a escasos kilómetros de profundidad. Esta localidad costera es la protagonista en estos momentos y muchos de sus vecinos aún no pueden acceder a sus viviendas.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **veinte cuatro (24)** quejas, ya que **diecinueve (19)** fueron inadmitidas y **cinco (5)** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

Las **24** quejas admitidas han supuesto **101** actuaciones en distintas administraciones, a instancia de parte, ya que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

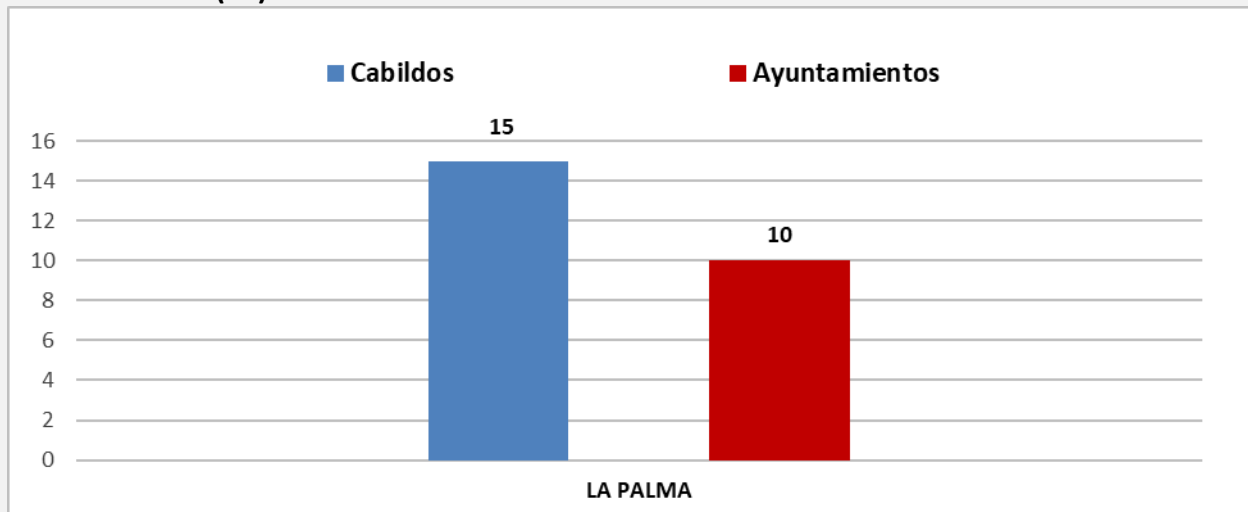
1. Gobierno de Canarias: **(70)**.
2. Corporaciones Locales: **(25)**.
3. Fuera de Canarias: **(6)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	TOTAL
La Palma	15	10	25
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	215	10	25
Gobierno de Canarias			70
Fuera de Canarias			6
TOTAL			101

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

La Palma: (25)

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo: (15)

**QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO**

Este apartado está desarrollado en el **Capítulo VIII**, al ser una materia especial de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

Capítulo IV

Quejas cerradas e inadmisiones
en el año 2023 y sus causas

Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2023 y sus causas.

A lo largo del ejercicio 2023 se ha abogado por agilizar la tramitación de los expedientes de queja con el fin de evitar demoras en la gestión, por lo que, una vez recibida la respuesta adecuada de la administración competente, estos expedientes quedan archivados.

En comparación con 2022, el número de casos resueltos disminuyó en un **6.31%**. En 2022 se cerraron **2.964** expedientes, mientras que en este año 2023, ese número descendió a **2.777** archivos. Las causas de cierre de un expediente se dividen en cuatro apartados:

1. Cierres con Resolución
2. Resto de Cierres
3. Traslados a otras administraciones
4. Inadmisiones y sus causas

1. Los Cierres con Resolución, a su vez, se dividen en dos grupos:

- A. La **Resolución Positiva** para el Reclamante:
 - **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado.
 - **Reconocimiento Favorable** a la petición ciudadana por parte de la Administración Pública.
- B. La Cerrada por **Límite de Actuación**, que es cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común para lograr lo solicitado por la persona reclamante.

2. El Resto de Cierres son los expedientes que, **después de ser admitidos a trámite y gestionados ante la Administración Pública**, se comprueba que cumple una de estas razones, para su archivo o su cierre:

- “No existe irregularidad”, cuando la Administración ha actuado de acuerdo a lo establecido legalmente.
- “Desistimiento”, cuando la persona reclamante renuncia, por acción u omisión, a continuar el expediente.
- “Sub Iudice”, cuando el asunto se encuentra en un proceso judicial, ya que, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, nuestra Institución no puede intervenir.
- “Remitida a otra Administración”, cuando en el momento de la tramitación de la queja, se considera que se debe trasladar a otra administración, como competente para resolver la reclamación.
- “Duplicidad”, cuando ya existe un expediente sobre ese mismo asunto tramitándose en la Diputación del Común.
- “Sin recurrir a la Administración”, cuando el reclamante solicita que una Administración Pública responda a una solicitud sin que antes se haya dirigido a ella.
- “Jurídico-Privada”, cuando es un asunto entre particulares, que debe solucionarse ante la Administración de Justicia.
- “Sin competencia”, cuando se archiva la queja de la ciudadanía debido a que, durante su gestión, se comprueba que la institución de la Diputación del Común, no es competente para continuar con su tramitación.

- “Discrepancia Técnica”, cuando existe una falta de acuerdo entre las opiniones de la Administración afectada y la Diputación del Común, a la hora de determinar el criterio de resolución de la queja de la reclamante.

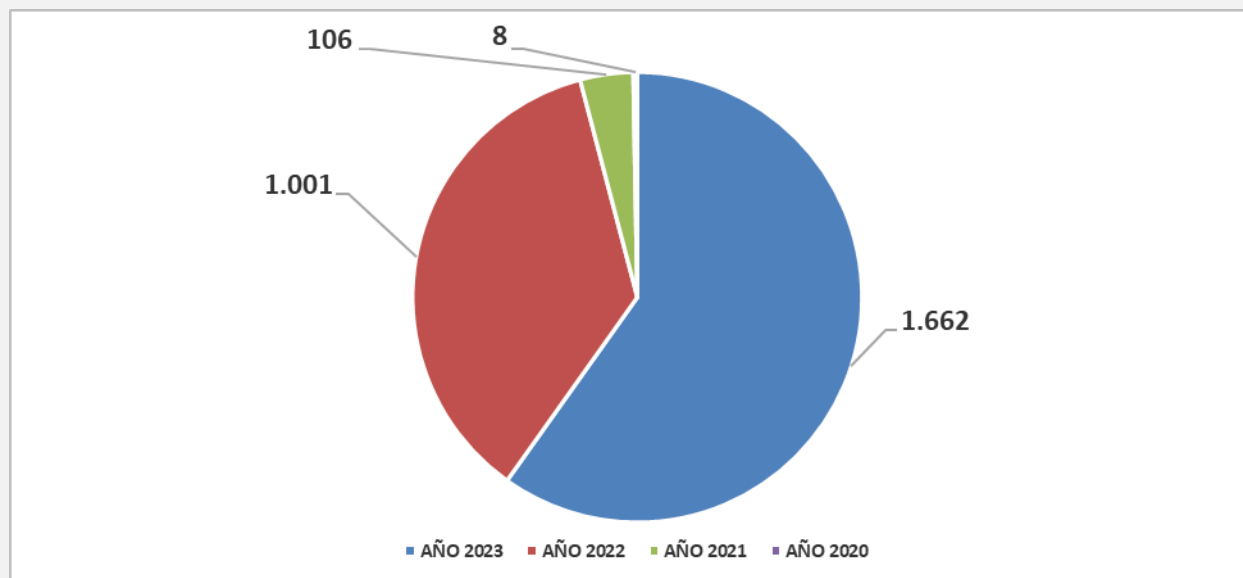
3. Los Traslados a otras administraciones son los expedientes que, por su contenido, al pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, se remiten la Defensoría Nacional por ser la competente para resolver esos asuntos o aquellos estamentos dependientes del estado, como el Consejo General del Poder Judicial o la Tesorería de la Seguridad Social.

4. Las Inadmisiones son los expedientes que, **antes de ser admitidos a trámite**, se comprueba que cumple alguna de las condiciones del grupo de Resto de cierres y, por tanto, no son tramitados por la Institución, en aplicación del artículo 25.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Hemos de destacar que las reclamaciones con **Resolución Positiva** suman un total de **1.243** expedientes, lo que supone un **67.26%** de las resoluciones, al margen del Resto de Cierres firmados por las razones antes expuestas.

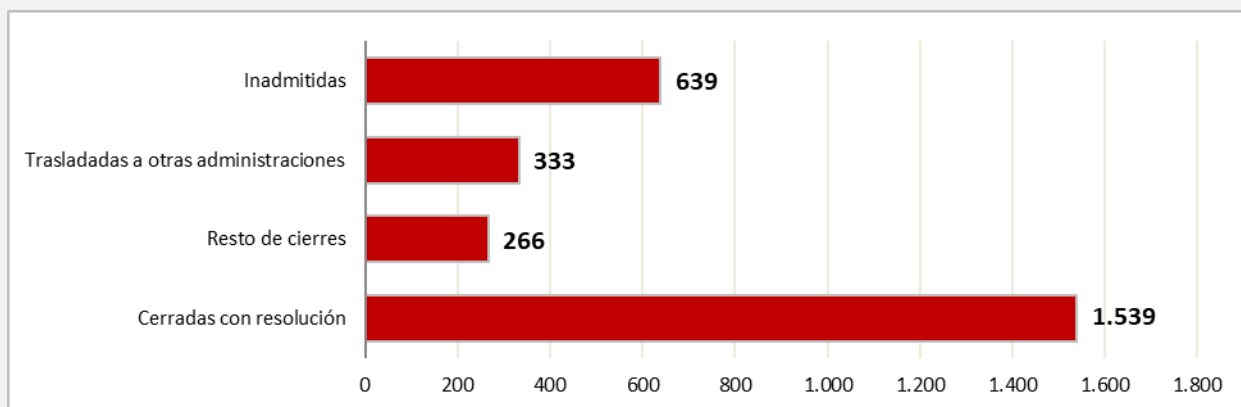
• **QUEJAS CERRADAS POR AÑO DE REGISTRO**

AÑO 2023	1.662
AÑO 2022	1.001
AÑO 2021	106
AÑO 2020	8
TOTAL	2.777



• Datos generales

Cerradas con resolución	1.539	55.42%
Resto de cierres	266	9.58%
Trasladadas a otras administraciones	333	11.99%
Inadmitidas	639	23.01%
Total quejas cerradas	2.777	100.00%

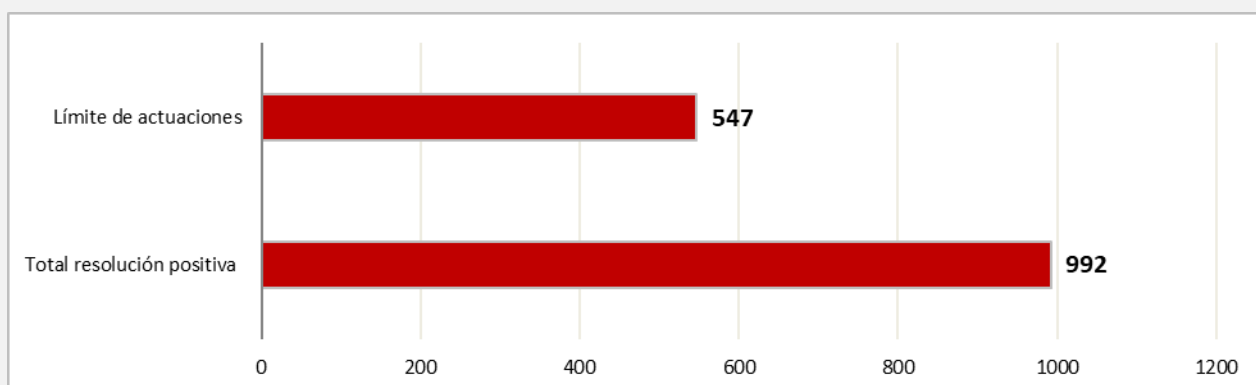


• Quejas Cerradas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	1.581
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.093
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	103
TOTAL GENERAL	2.777

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	377	24.50%
Reconocimiento favorable	615	39.96%
Total resolución positiva	992	64.46%
Límite de actuaciones	547	35.54%
TOTAL	1.539	100.00%



- **Quejas Cerradas con Resolución Positiva por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.050	744	70.86%
ADJUNTÍA SEGUNDA	427	218	51.05%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	62	30	48.39%
TOTAL GENERAL	1.539	992	64.46%

- **Resto de Cierres:** archivadas después de ser admitidas y gestionarse ante la Administración Pública, al comprobarse posteriormente una de estas razones:

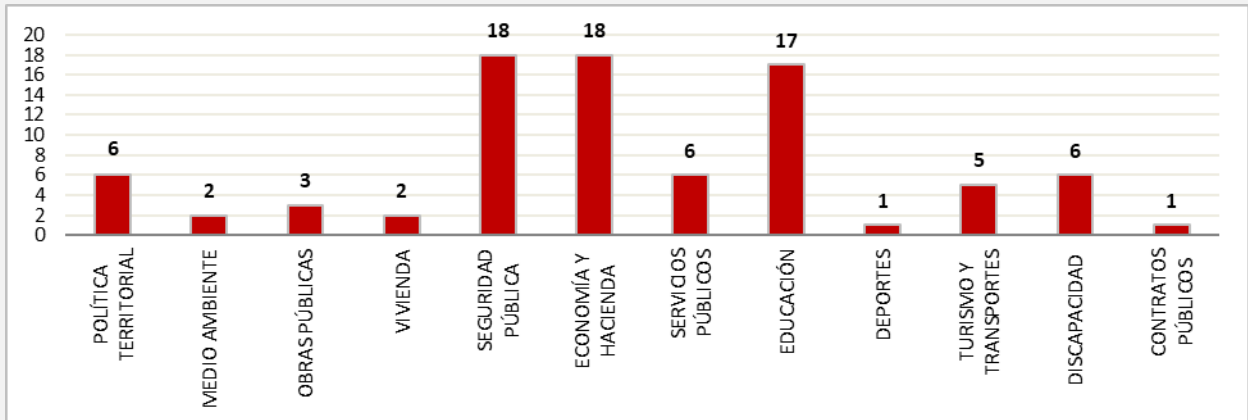
No existe irregularidad	232	87.22%
Desistimiento	22	8.27%
Sub-Iudice	5	1.88%
Remitida a otra Administración	1	0.38%
Jurídico-Privada	4	1.50%
Duplicidad	1	0.38%
Sin competencia	1	0.38%
TOTAL	266	100.00%

- **Expedientes Traslados a otras administraciones por Adjuntías.**

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	85
ADJUNTÍA SEGUNDA	241
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL GENERAL	333

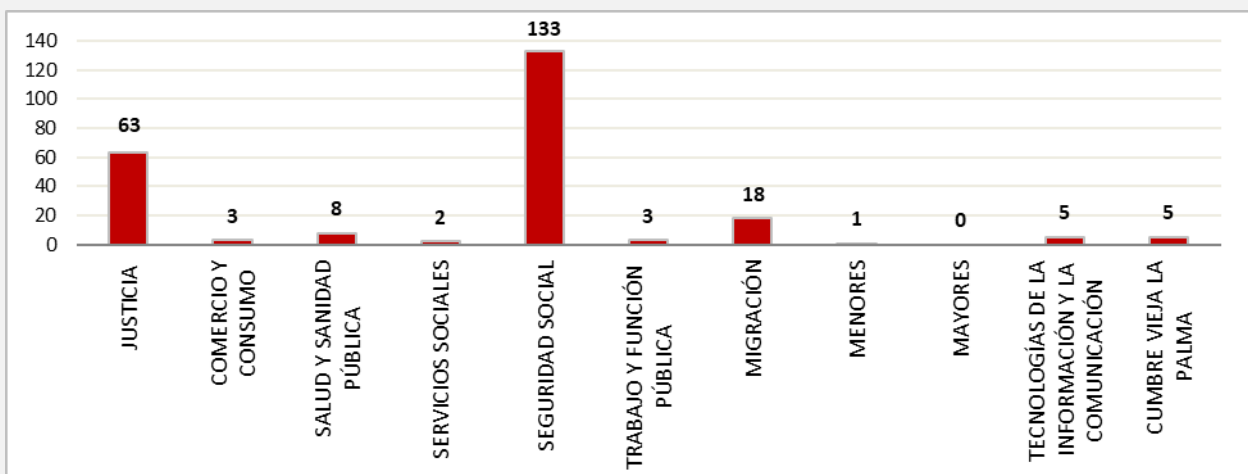
- **Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera.**

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	6
MEDIO AMBIENTE	2
OBRAS PÚBLICAS	3
VIVIENDA	2
SEGURIDAD PÚBLICA	18
ECONOMÍA Y HACIENDA	18
SERVICIOS PÚBLICOS	6
EDUCACIÓN	17
DEPORTES	1
TURISMO Y TRANSPORTES	5
DISCAPACIDAD	6
CONTRATOS PÚBLICOS	1
TOTAL	85



• Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	63
COMERCIO Y CONSUMO	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	8
SERVICIOS SOCIALES	2
SEGURIDAD SOCIAL	133
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
MIGRACIÓN	18
MENORES	1
MAYORES	0
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5
CUMBRE VIEJA LA PALMA	5
TOTAL	241



- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

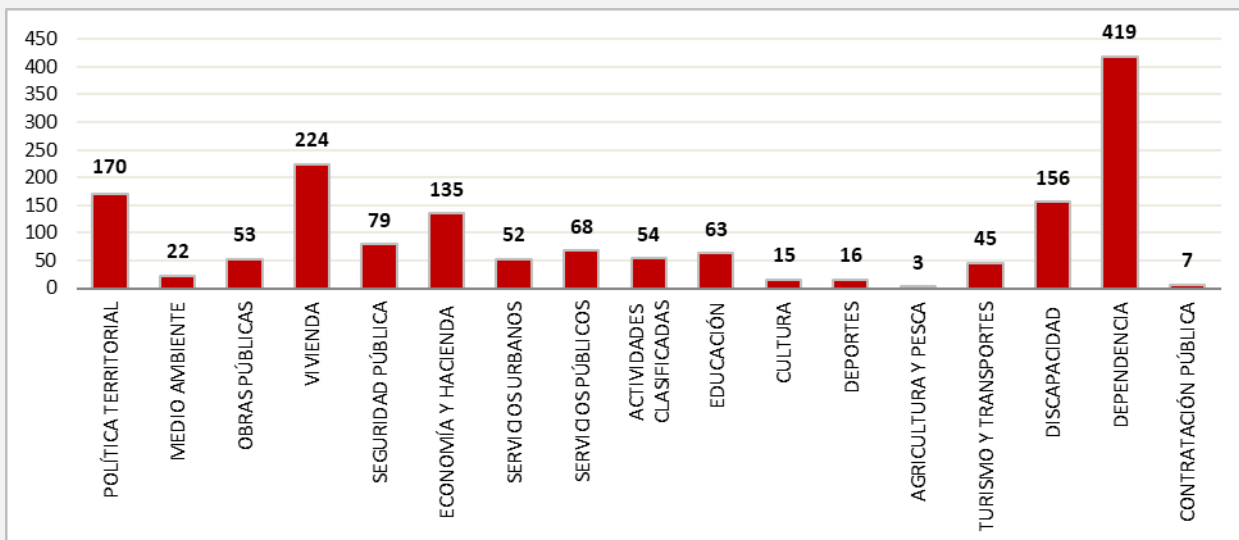
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7

- **Quejas Inadmitidas:** rechazadas antes de ser admitidas al comprobarse, antes de su tramitación, que cumple una de las siguientes razones:

INADMISIONES	Nº	%
No Subsanación	177	27.70%
No existe irregularidad	131	20.50%
Desistimiento	92	14.40%
Duplicidad	66	10.33%
Sin competencia	37	5.79%
Sin recurrir a otra Administración	37	5.79%
Reconocimiento Favorable	32	5.00%
Sub-ludice	25	3.91%
En vías de solución	21	3.29%
Jurídico-Privado	14	2.19%
Sin pretensión	5	0.78%
Anulada	2	0.32%
TOTAL	639	100.00%

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	170
MEDIO AMBIENTE	22
OBRAS PÚBLICAS	53
VIVIENDA	224
SEGURIDAD PÚBLICA	79
ECONOMÍA Y HACIENDA	135
SERVICIOS URBANOS	52
SERVICIOS PÚBLICOS	68
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	54
EDUCACIÓN	63
CULTURA	15
DEPORTES	16
AGRICULTURA Y PESCA	3
TURISMO Y TRANSPORTES	45
DISCAPACIDAD	156
DEPENDENCIA	419
CONTRATACIÓN PÚBLICA	7
TOTAL	1.581

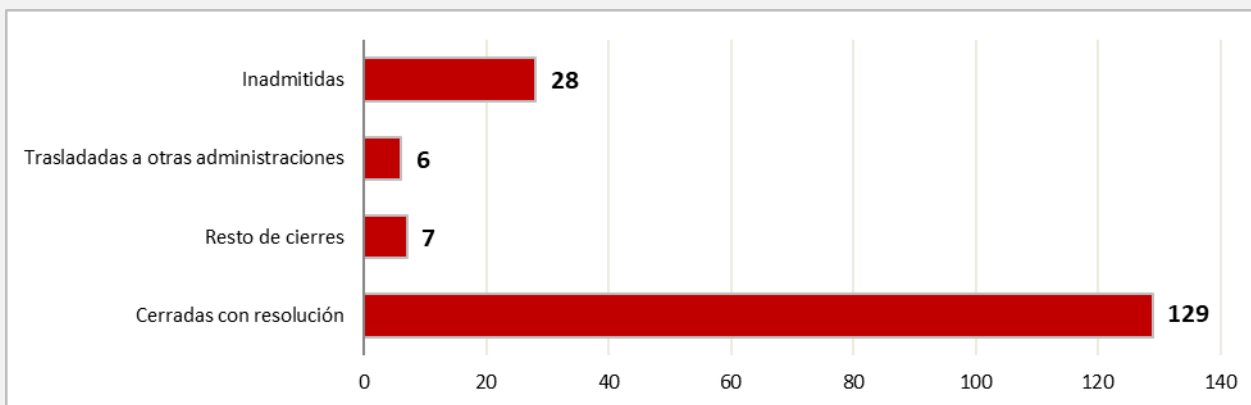


ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2023 se archivaron un total de **170** quejas, de las cuales, 7 eran del año 2021, 45 eran del año 2022 y 118 quejas se correspondían con quejas presentadas durante el año 2023.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	129	75.88%
Resto de cierres	7	4.11%
Trasladadas a otras administraciones	6	3.53%
Inadmitidas	28	16.47%
Total quejas cerradas	170	100.00%



A continuación, hacemos una relación de los diferentes motivos de cierre que se han realizado durante el año 2023:

TIPOS DE CIERRES	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	TOTAL
Resolución Favorable	24	8	2	34
Reconocimiento Favorable	45	17	0	62
Límite de actuaciones	15	13	5	33
Sub-ludice tras admisión	1	1	0	2
Desistimiento tras admisión	0	1	0	1
Duplicidad tras admisión	1	0	0	1
Sin irregularidad tras admisión	1	2	0	3
No Subsanación	9	2	0	11
Traslados al Defensor del Pueblo	5	1	0	6
Asunto solucionado	5	0	0	5
Duplicidad	1	0	0	1
Jurídico-Privado	1	0	0	1
Sin recurrir a la administración	8	0	0	8
Sub-ludice	1	0	0	1
No existe irregularidad	1	0	0	1
TOTAL	118	45	7	170

1. Cierres con Resolución

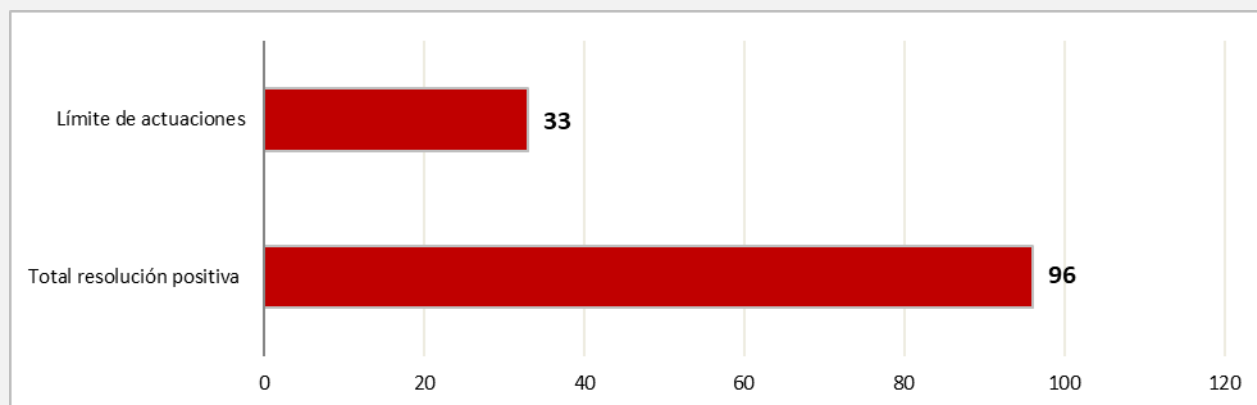
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **96** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **74.42%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo con lo solicitado: **34** quejas se han archivado, lo que representa un **26.36%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **62** quejas cerradas, lo que supone el **48.06%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **33** quejas, lo que supone el **25.58%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	34	26.36%
Reconocimiento favorable	62	48.06%
Total resolución positiva	96	74.42%
Límite de actuaciones	33	25.58%
TOTAL	129	100.00%



2. Resto de Cierres

Fueron archivadas quejas por razones diversas un total de **7** quejas, segmentado de la siguiente forma; **3** por no apreciarse, a priori, alguna irregularidad cometida por la Administración (el 42.85%), **2** por tratarse de algún asunto jurídico privado (el 28.57%) **1** por desistimiento (el 14.28%) y **1** por duplicidad (el 14.28%).

No existe irregularidad	3	42.85%
Sub-ludice	2	28.57%
Desistimiento	1	14.28%
Duplicidad	1	14.28%
TOTAL	7	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Seis (**6**) quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, también con carácter previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Tal y como adelantamos previamente, antes de admitir cada una de las quejas, se hace un estudio del fondo del asunto, se practica la valoración de la documentación que se acompaña e incluso, se contacta con las personas afectadas y que han presentado la queja, a efectos de prestarle asesoramiento y solicitarle completar la información o documentación aportada. Asimismo, una vez realizada dicha actuación, en determinadas ocasiones y por diferentes motivos, no son admitidas algunas de las quejas presentadas.

Por lo tanto fueron inadmitidas por razones diversas un total de **28** quejas, en concreto: **11** por falta de aclaración o subsanación de documentación o información imprescindible para su estudio y tramitación (el 39,28%), **8** por no haber recurrido la reclamante previamente a la Administración (el 28,57%), **5** por encontrarse el asunto solucionado antes de su admisión a trámite (el 17,85%), **1** por no apreciarse, a priori, alguna irregularidad cometida por la Administración (el 3,57%), **1** por duplicidad (el 3.57%), **1** por tratarse de algún asunto jurídico privado (el 3.57%) y **1** por encontrarse el asunto judicializado (el 3.57%).

- **Quejas inadmitidas**

No Subsanación	11	39.29%
No remisión a otra administración	8	28.57%
Asunto solucionado	5	17.86%
No existe irregularidad	1	3.57%
Duplicidad	1	3.57%
Jurídico-Privado	1	3.57%
Sub-Iudice	1	3.57%
TOTAL INADMITIDAS	28	100.00%

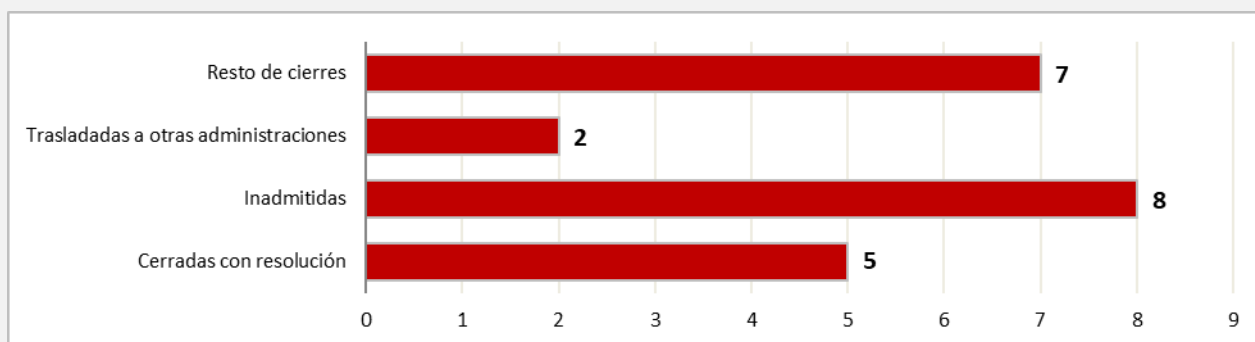
ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2023 se cerraron un total de veintidós (**22**) expedientes. Con respecto al año 2021 se comprueba que ha existido un descenso del **13.46%** de las quejas archivadas, reflejando la gestión realizada con las administraciones.

La principal causa de cierre fue por los tipos de inadmisiones, por resto de cierres como, por no existir irregularidad del fondo del asunto y por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial y, finalizaron, por haberse resuelto los asuntos de forma favorable.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	5	22.73%
Inadmitidas	8	36.36%
Trasladadas a otras administraciones	2	9.09%
Resto de cierres	7	31.82%
Total quejas cerradas	22	100,00%



1. Cierres con Resolución

En este apartado solo queda reflejado la gestión sobre la **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **5** expedientes con resolución favorable a la ciudadanía, lo que supone el **100.00%** de las quejas cerradas con resolución.

2. Resto de Cierres

El resto de los cierres corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos.

Son **7** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **6** por no existir irregularidad por parte de la administración y **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice).

3. Traslados a otras administraciones

Por tanto, debemos subrayar que, por exceder de nuestras competencias, son dos (**2**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: las dos (**2**) al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias. De estas, una se registró en el año 2022 y la otra en 2023.

4. Inadmisiones y sus causas

En 2023 se inadmitieron un total de 8 quejas, correspondiendo **7** quejas de 2023 y **1** de 2022. De las **7** quejas que se inadmitieron de 2023; **4** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, **1** por no existir irregularidad, **1** por estar en vías de solución y **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice).

La **1** que se inadmitió de 2022 fue una por no subsanación, al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración de la Diputación del Común.

• Quejas Inadmitidas

No subsanación	5
No existe irregularidad	1
En vías de solución	1
Sub-iudice	1
Total Inadmitidas	8

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En relación con lo indicado en el capítulo de quejas nuevas en el que se señala que los expedientes de quejas tramitados en cierre de ejercicio de 2023 ascienden a un total de ciento catorce (**114**) expedientes, de las cuales han sido archivados un total de cincuenta y tres (**53**) de las mismas.

Hemos querido diferenciar entre estas quejas archivadas durante el año 2023, las que corresponden a los diferentes ejercicios, indicando que siete (**7**) corresponden al año 2021, la cifra de veinticuatro (**24**) corresponde a quejas del año 2022, y del total, veintidós (**22**) son del año 2023.

Pueden establecerse determinadas tendencias que causan esta finalización de los procedimientos que grosso modo podrían resumirse en varias causas que pasamos a desglosar.

En un **primer grupo** se engloban las quejas cuyo archivo viene derivado de la solución de la problemática que originó la misma o por encontrarse el problema planteado en vía de solución, incluyendo los casos en los que la administración asume la resolución como solución de la cuestión; así ese grupo es de forma satisfactoria el más numeroso, estando formado por dieciocho **(18)** quejas finalizadas positivamente en el año 2023.

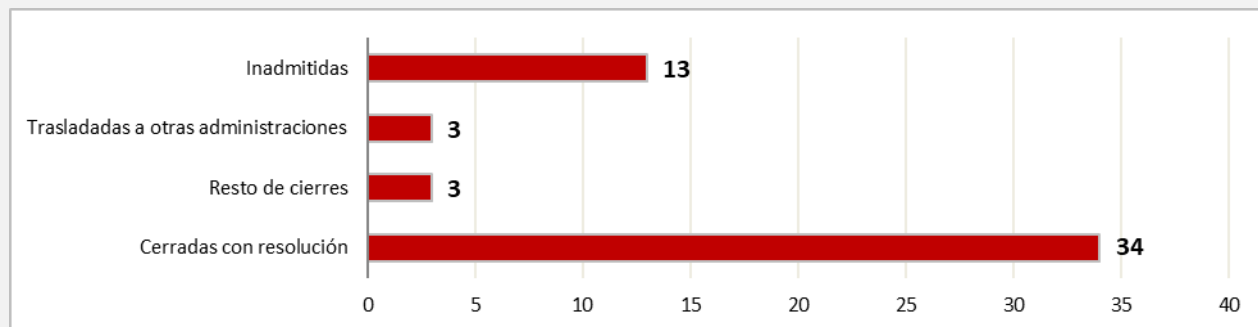
Un **segundo grupo** incluye los expedientes que, tras la realización de los trámites pertinentes, han sido archivados por haberse alcanzado el límite de actuaciones que desde esta Defensoría del Pueblo Canario se tiene la posibilidad de intervención. La cifra de quejas finalizadas en este grupo es de un total de dieciséis **(16)**.

En un **tercer grupo**, compuesto en este caso por trece **(13)** quejas, son las archivadas por su inadmisión, por causas muy diversas entre las que se incluyen el desistimiento por parte del ciudadano que muestra su deseo de no seguir adelante con el procedimiento, o supuestos en los que se ha producido una duplicidad en las quejas, o incluso casos en los que se ha comprobado que no existía irregularidad dada la ausencia de previa comunicación dirigida a la administración pública competente.

Finalmente existen seis **(6)** quejas con las que se alcanza el total de cincuenta y tres **(53)**, que han sido igualmente archivadas, por diversas razones como por encontrarse sub-iudice, por no observarse irregularidad y por existir desistimiento del reclamante en la tramitación de su queja al no responder a los requerimientos de subsanación de los requisitos esenciales para tramitación del expediente.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	34	64.15%
Resto de cierres	3	5.66%
Trasladadas a otras administraciones	3	5.66%
Inadmitidas	13	24.53%
Total quejas cerradas	53	100.00%



1. Cierres con resolución

Respecto a las quejas con **Resolución Positiva** para el Reclamante, podemos señalar que se cerraron **18** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **52.94%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

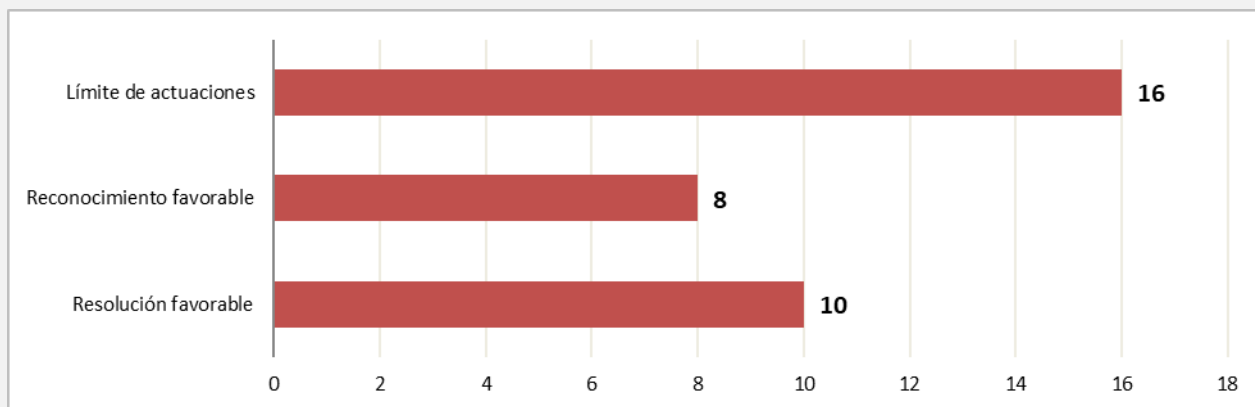
- **Resolución favorable** al ciudadano se trata de **10** expedientes, lo que representa el **29.41%**.
- **Reconocimiento favorable** por parte de la Administración Pública: **8** quejas cerradas, lo que supone el **23.53%**.

2. Límite de Actuaciones.

En los supuestos en los que por tema competencial o por llegar al máximo de sus atribuciones no ha sido posible continuar con la tramitación por parte de la Diputación del Común, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron 16 quejas, lo que supone el 47.05% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	10	29.41%
Reconocimiento favorable	8	23.53%
Total resolución positiva	18	52.94%
Límite de actuaciones	16	47.06%
TOTAL	34	100.00%



3. Resto de Cierres

En relación a las quejas englobadas en el resto de los cierres, configuran el **6.52%** del total de las quejas que, tras su admisión y consulta con las administraciones competentes en cada caso, son cerradas, por las siguientes causas: después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, que han sido: **2** por falta de irregularidad y **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice).

4. Traslados a otras administraciones

Durante el año 2023 se ha dado traslado de tres **(3)** quejas, que por tema competencial fueron trasladados al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias (Quejas: Q23/915, Q23/2635 y Q23/2809). No existen en esta área traslados a la Defensoría del Pueblo de España, ni a otras administraciones en esta área.

5. Inadmisiones y sus causas

Durante 2023 fueron inadmitidas a trámite **13** quejas; de las cuales, **10** fueron iniciadas en el año 2023, **2** fueron registradas durante el año 2022, mientras que otra **1** lo fue durante 2021.

Respecto a los motivos para haber sido inadmitidas, entre ellas se puede diferenciar aquellas en las que el reclamante desiste de seguir adelante **3**, otras **4** por detectarse la ausencia de irregularidad, otras **2** en las que se ha detectado una duplicidad de las quejas, **2** por no haber subsanado la documentación solicitada para continuar la tramitación de la queja, **1** por tratarse de algún asunto jurídico privado y **1** en la que se estima que ya ha dejado de existir la irregularidad por no haberse dirigido previamente a la administración pública afectada con lo que ha imposibilitado su análisis y la opción de recibir una respuesta adecuada.

- **Quejas Inadmitidas**

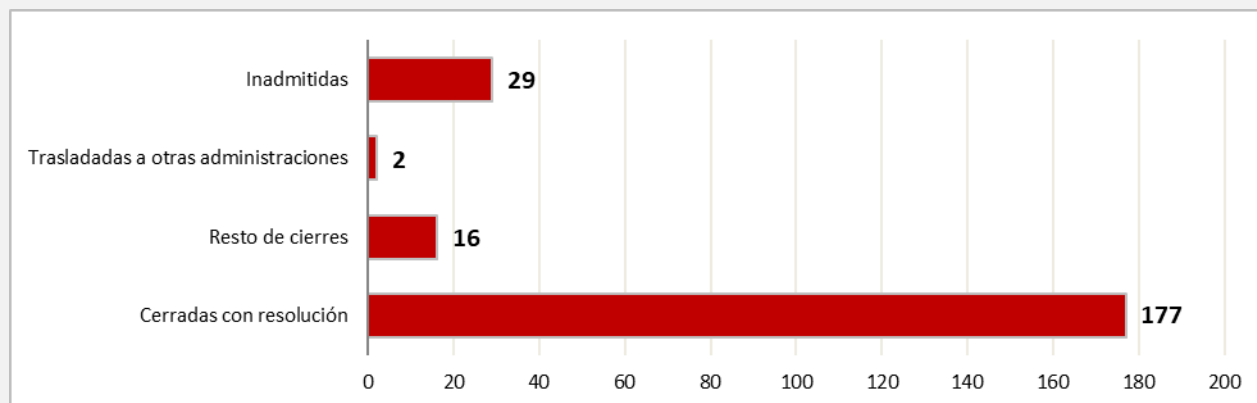
No existe irregularidad	4
Desistimiento	3
Duplicidad	2
No Subsanación	2
Jurídico-Privado	1
Sin recurrir a otra administración	1
Total Inadmitidas	13

ÁREA DE VIVIENDA

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Vivienda, al archivo de doscientos veinticuatro **(224)** expedientes. De los expedientes archivados, sesenta y nueve **(69)** pertenecen a quejas incoadas en 2023, ciento treinta y siete **(137)** a expedientes de 2022, y dieciocho **(18)** a expedientes incoados en 2021.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	177	79.02%
Resto de cierres	16	7.14%
Trasladadas a otras administraciones	2	0.89%
Inadmitidas	29	12.95%
Total quejas cerradas	224	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron ciento cuarenta y un (**141**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **79,66%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: veinticuatro (**24**) quejas se han archivado, lo que representa un **13.56%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: ciento diecisiete (**117**) quejas cerradas, lo que supone el **66.10%**.

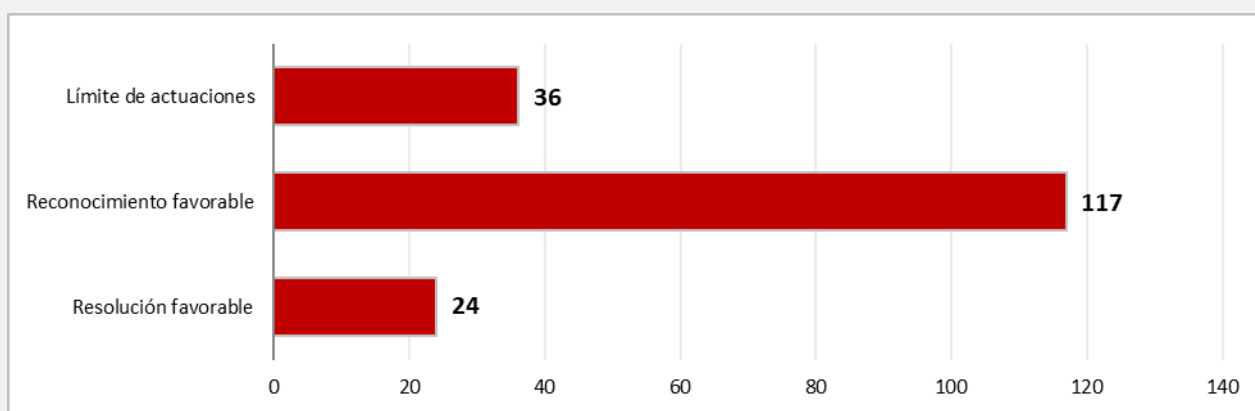
Resultados favorables que implican para la ciudadanía reclamante la resolución de sus solicitudes de subvención de alquiler, rehabilitación o adquisición de vivienda, o las resoluciones de los recursos interpuestos; Así también, la resolución de sus demandas de inscripción/renovación en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, requisito necesario para poder acceder a una vivienda de promoción pública.

En los casos de desahucios y lanzamientos judiciales, la respuesta favorable tiene lugar tras la acreditación de la intervención del Instituto Canario de la Vivienda y de los ayuntamientos en la búsqueda de alternativa habitacional, orientación y asesoramiento a las personas afectadas. En otros casos, con la resolución de su solicitud de ayuda de alquiler, rehabilitación o adquisición de vivienda, y/o de los recursos planteados en estas convocatorias, incluida la convocatoria de ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social del covid-19 en los alquileres de vivienda habitual.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron treinta y seis (**36**) quejas, lo que supone el 20.34% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	24	13.56%
Reconocimiento favorable	117	66.10%
Total resolución positiva	141	79.66%
Límite de actuaciones	36	20.34%
TOTAL	177	100.00%



Han sido diversas las causas de archivo de las quejas. Debemos mencionar que una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso.

3. Resto de Cierres

El resto de cierres ascienden a dieciséis (**16**) (lo que supone un 7.14% del total de cierres realizados durante el ejercicio), de los cuales **5** cierres traen causa del desistimiento de la persona reclamante; y once (**11**), en no haberse observado que existe irregularidad en el objeto mismo de la queja.

No existe irregularidad	11	68.75%
Desiste	5	31.25%
TOTAL	16	100.00%

4. Trasladas a otras administraciones

Durante el año 2023 en esta área de vivienda hemos remitido dos (**2**) quejas al Defensor del Pueblo, por venir referida a una materia que era competencia de órganos de la Administración General del Estado.

5. Inadmisiones y sus causas

Las **veintinueve (29)** inadmisiones se producen debido a diversos motivos. Dentro de éstas, **veintisiete (27)** corresponden al año 2023 y dos **(2)** al año 2022.

- **Quejas Inadmitidas**

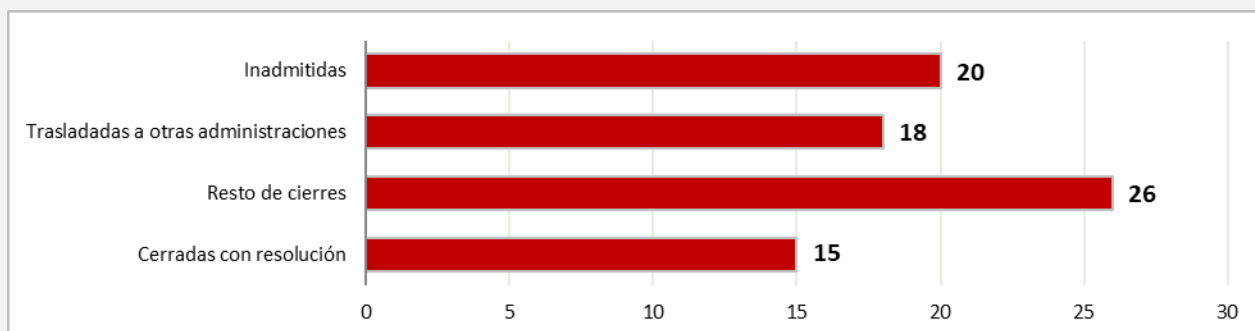
No Subsanación	10
No existe irregularidad	5
Jurídico privada	2
Sin pretensión	1
Duplicidad	4
Sin recurrir a otra Administración	2
En vías de solución	2
Nula-anulada	1
Asunto solucionado	2
Total Inadmitidas	29

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2023 se cerraron **79** quejas, correspondiendo **66** al año 2023, **12** a 2022 y **1** a 2021. De estas **79** quejas, **15** se cerraron con resolución y, entre estas, **14** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **93.33%** de las cerradas con resolución. Además, **26** quejas archivadas corresponden al grupo del denominado resto de cierres, donde **18** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **20** quejas fueron inadmitidas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	15	18.99%
Resto de cierres	26	32.91%
Trasladadas a otras administraciones	18	22.78%
Inadmitidas	20	25.32%
Total quejas cerradas	79	100.00%



1. Cierres con Resolución

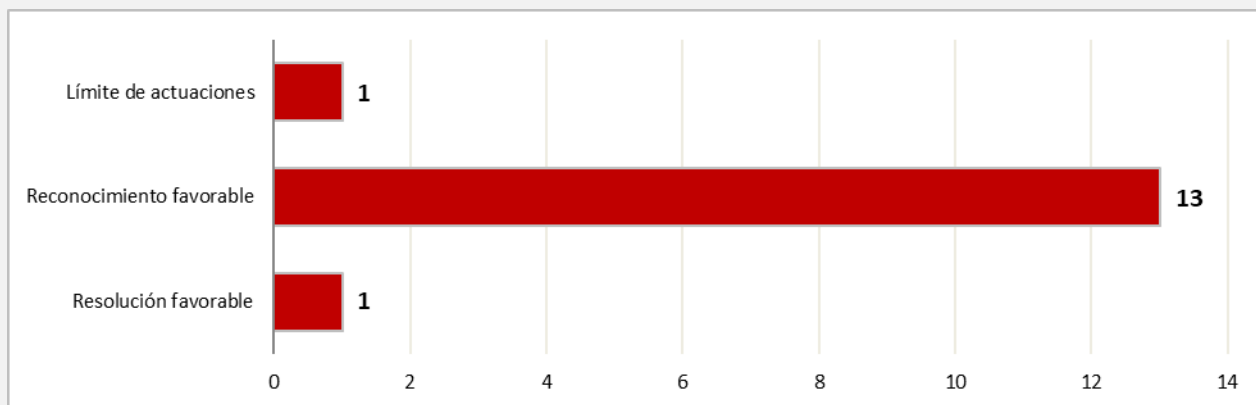
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **14** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **93.33%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **1** quejas se han archivado, lo que representa un **6.67%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **13** quejas cerradas, lo que supone el **86.97%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **1** quejas, lo que supone el **6.67%** de las cerradas con resolución.

• **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	1	6.67%
Reconocimiento favorable	13	86.67%
Total resolución positiva	14	93.33%
Límite de actuaciones	1	6.67%
TOTAL	15	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **32.91%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas todas por no existir irregularidad en su tramitación.

No existe irregularidad	26	100.00%
TOTAL	26	100.00%

3. Trasladadas a otras administraciones

Por lo tanto, debemos subrayar que, por exceder de nuestras competencias, son dieciocho (18) las quejas que han sido remitidas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. Todos los expedientes se registraron en el año 2023.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron 20 quejas de 2023, de las cuales 11 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, 5 por no existir irregularidad, 3 por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice) y 1 por estar con reconocimiento favorable.

- **Quejas Inadmitidas**

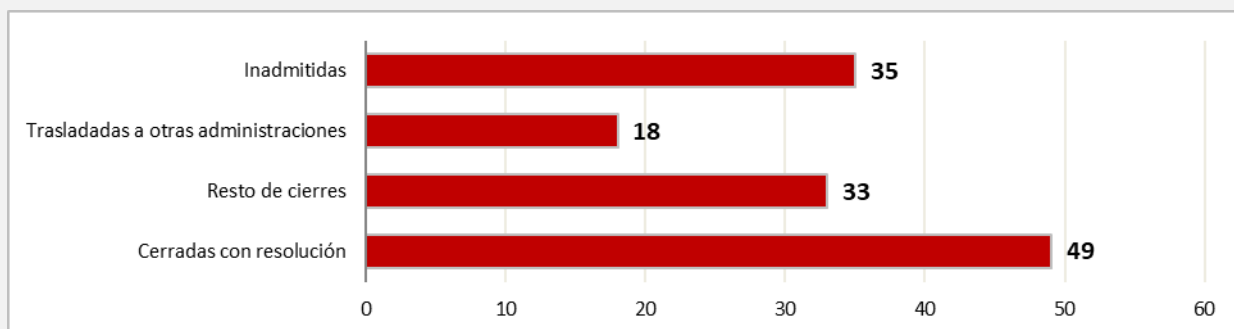
No Subsanación	11
Reconocimiento favorable	1
No existe irregularidad	5
Sub- Iudice	3
Total Inadmitidas	20

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el transcurso del año 2023 se han cerrado un total de 135 quejas. De ellas, 101 se corresponden con quejas presentadas durante ese año, 33 de 2022 y 1 de 2021. Del total, 49 fueron cerradas con resolución, 33 son del grupo de Resto de Cierres, 18 por traslado al Defensor del Pueblo de España y 35 por inadmisión.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	49	36.29%
Resto de cierres	33	24.44%
Trasladadas a otras administraciones	18	13.33%
Inadmitidas	35	25.93%
Total quejas cerradas	135	100.00%



1. Cerradas con Resolución

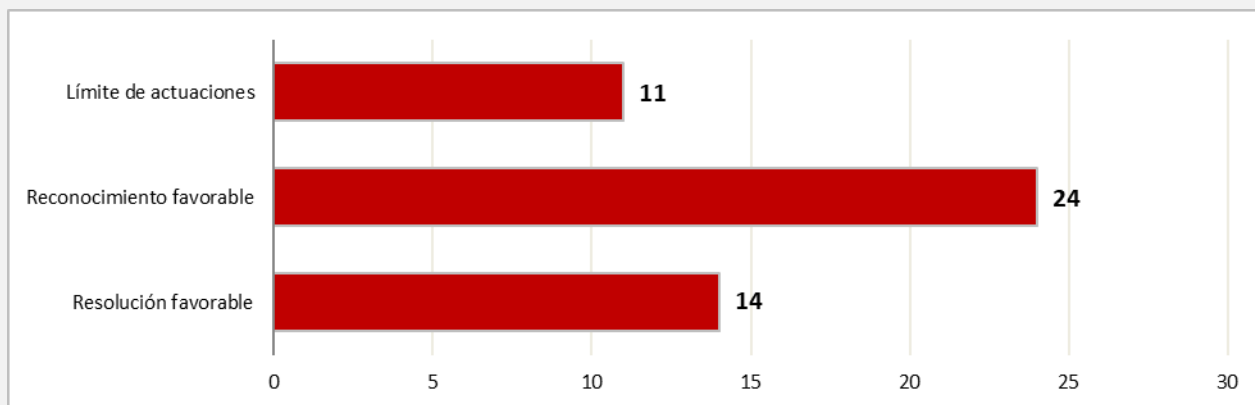
1. **Resolución Positiva para el Reclamante.** Se cerraron **38** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **77.55%** de las quejas cerradas con resolución que son **49**. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **14** quejas se han archivado, lo que representa un **28.57%**.
- **b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **24** quejas cerradas, lo que supone el **48.98%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **11** quejas, lo que supone el **22.45%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	14	28.57%
Reconocimiento favorable	24	48.98%
Total resolución positiva	38	77.55%
Límite de actuaciones	11	22.45%
TOTAL	49	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos. Son **33** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **31** por no existir irregularidad por parte de la administración, **1** por desistimiento y **1** por no haberse dirigido anteriormente a la administración correspondiente.

No existe irregularidad	31	93.94%
Desistimiento	1	3.03%
Sin recurrir a otra Administración	1	3.03%
TOTAL	33	100.00%

3. Trasladadas a otras administraciones

Por exceder de nuestras competencias, son dieciocho **(18)** las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio: siendo diecisiete (17) las que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y uno (1) al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias. De estos, diecisiete (17) expedientes se registraron en el año 2023 y uno (1) en el año 2022.

4. Inadmisiones y sus causas

En el área de Economía y Hacienda se inadmitieron **35**; de las que **16** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **11** son por no existir irregularidad, **5** por desistimiento antes de su admisión, **1** por duplicidad, y **2** por no tener competencia en el fondo del asunto planteado.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	16
No existe irregularidad	11
Desistimiento	5
Sin competencia	2
Duplicidad	1
Total Inadmitidas	35

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2023 se han archivado cincuenta y dos **(52)** quejas en este ejercicio. De este número total de archivos, treinta dos **(32)** corresponden al año 2023, cuatro **(4)** quejas correspondían al año 2021 y dieciséis **(16)** quejas correspondientes al año 2022.

Las quejas más antiguas que se tramitaron en materia de servicios urbanos y entre ellas se han archivado, de un total de cinco quejas **-5-**.

Al igual que en el año anterior, podemos afirmar que afortunadamente en materia de servicios urbanos uno de los principales motivos de archivo de las quejas, el 50% de las mismas, es debido a la solución del problema planteado por el ciudadano, o bien por encontrarse el problema planteado ante esta defensoría en vías de solución a corto plazo.

Dentro del grupo de quejas solucionadas en el área de servicios urbanos podemos decir que se encuentran aquellas cuestiones que nos plantea la ciudadanía, relacionadas con el tema del servicio de abastecimiento de agua de consumo, (problemas de cortes del suministro,

problemas por deficiencias y rotura de las instalaciones, problemas de cobros de cantidades indebidas o incorrectas, etc.). Un segundo grupo importante de quejas que nos han trasladado los ciudadanos lo es en relación con la limpieza de las zonas públicas, zonas ajardinadas, espacios verdes, y sobre todo un grupo importante de quejas se refiere a la localización y limpieza de los contenedores de basura. Igualmente, incorporamos a este grupo, las quejas relacionadas con roturas de tuberías de agua, y los daños derivados que se pudieron ocasionar a las propiedades privadas.

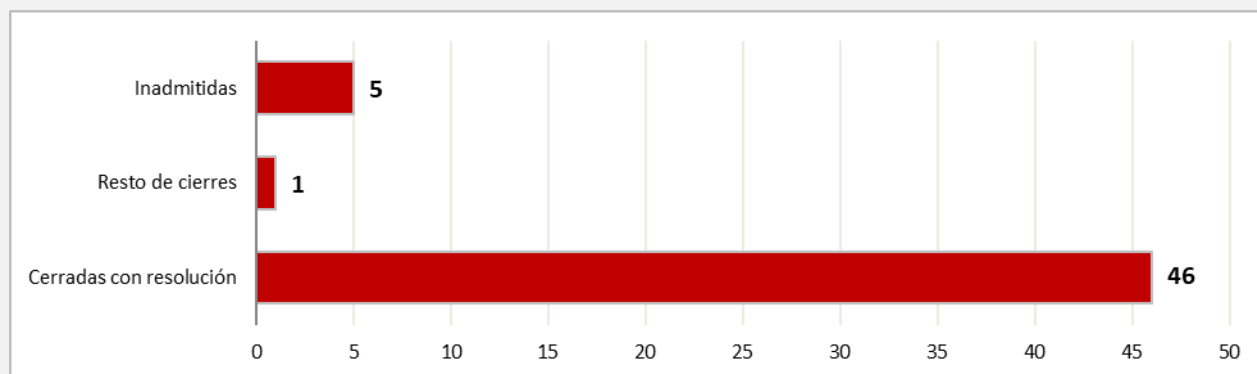
Dentro de este grupo de quejas archivadas por solución podemos indicar las siguientes Q22/2633; Q23/103; Q23/123; Q23/258; Q23/388; Q23/613; Q23/623; Q23/644; Q23/666; Q23/961; Q23/1187; Q23/1202; Q23/1205; Q23/1207; Q23/1415; Q23/1444; etc.

Existe un segundo grupo de quejas que se archivan porque una vez presentada, admitida y estudiada la misma, solicitada información a la administración pública afectada, se observa por esta defensoría que se ha llevado adelante la tramitación adecuada conforme al procedimiento administrativo y finalmente no puede concluirse que exista irregularidad en la actividad pública, o incluso se archiva la queja por haberse alcanzado el límite de posibilidad de intervención de nuestra institución, entre otras causas.

Entre este grupo de quejas podemos señalar: Q22/161; Q22/1264; Q22/1767; Q22/1987; Q22/2648; Q22/2680; Q22/2861; Q22/2912; Q23/184; Q23/380; Q23/521; Q23/1524; etc.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	46	88.46%
Resto de cierres	1	1.92%
Inadmitidas	5	9.62%
Total quejas cerradas	52	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **23** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **50%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

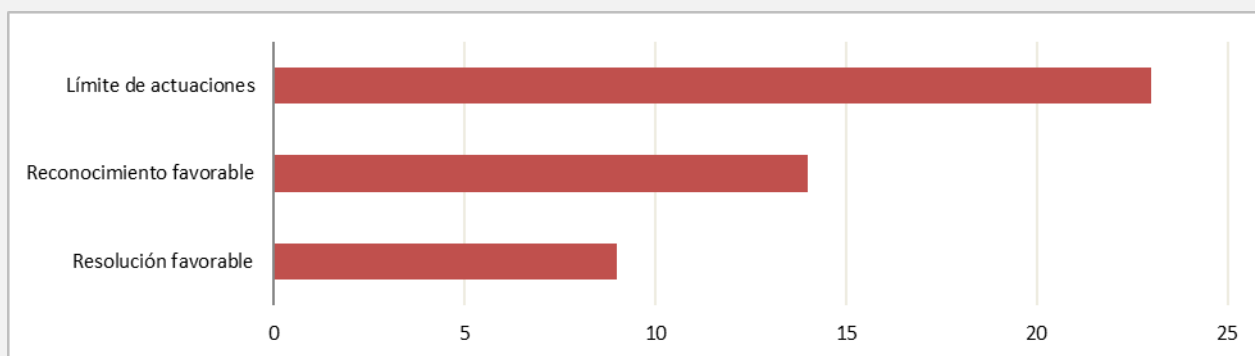
- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **9** quejas se han archivado, lo que representa un **19.57%**.

- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **14** quejas cerradas, lo que supone el **30.43%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **23** quejas, lo que supone el **50%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	9	19.57%
Reconocimiento favorable	14	30.43%
Total resolución positiva	23	50.00%
Límite de actuaciones	23	50.00%
TOTAL	46	100.00%



2. Resto de Cierres

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos, mostradas en el cuadro anterior, se configuran el **1** del total de las quejas cerradas y dividida por Desistimiento.

Desiste	1	100.00%
TOTAL	1	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

Todas las quejas presentadas en el área de Servicios Urbanos durante 2023 han sido tramitadas en esta institución, sin tener que realizar ningún traslado a otro organismo.

4. Inadmisiones y sus causas

Del total de ochenta y nueve (**89**) quejas nuevas tramitadas en el año 2023, un escaso número de cinco (**5**) quejas han sido inadmitidas.

Q23/1743 ha sido inadmitida por trasladarnos el ciudadano una cuestión jurídico-privada, (el

corte de agua entre vecinos colindantes), por todo lo cual este tema excede de nuestro ámbito de competencia.

Q23/2833. En este caso se inadmitió la queja porque se encontraba duplicada con otra queja anterior (Q23/2810), observando que existía identidad en el sujeto o ciudadano reclamante, y de objeto.

Q23/1762, 23/1697, Q23/2492. En estos tres supuestos la queja es inadmitida ya que el ciudadano no responde a nuestros requerimientos, ni aporta la documentación inicialmente solicitada y que es necesaria para iniciar el estudio de la queja.

• **Quejas Inadmitidas**

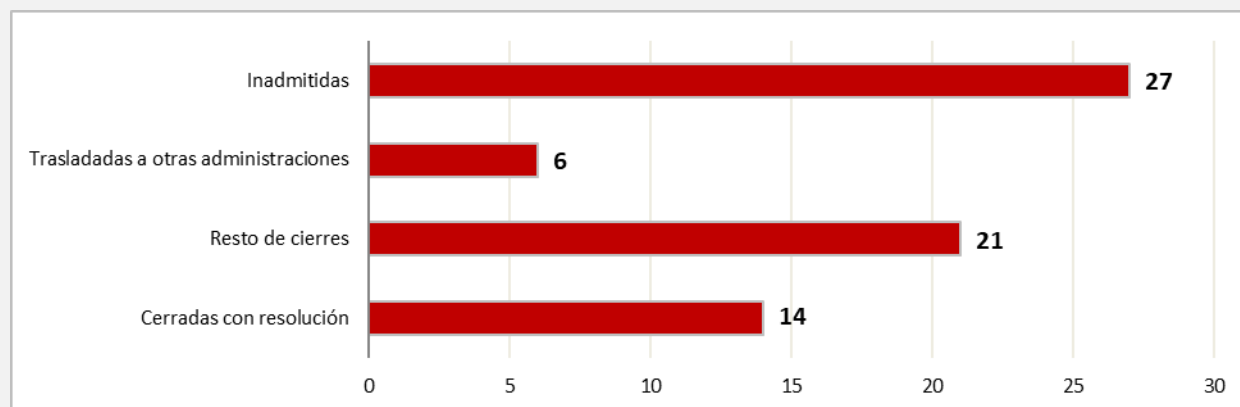
Duplicidad	1
Desistimiento	3
Jurídico-Privado	1
TOTAL INADMITIDAS	5

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2023 se cerraron **68** quejas, correspondiendo **2** al año 2021, **7** al 2022 y **59** al 2023. De estas **68** quejas, **14** se cerraron con resolución y, entre estas, **7** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **50%** de las cerradas con resolución. Además, **21** son del denominado resto de cierres, **6** se trasladaron a otras administraciones, entre ellas, el Defensor del Pueblo y **27** fueron inadmitidas.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	14	20.59%
Resto de cierres	21	30.88%
Trasladadas a otras administraciones	6	8.82%
Inadmitidas	27	39.71%
Total quejas cerradas	68	100.00%



1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **7** expedientes con **reconocimiento favorable** a la ciudadanía, lo que supone el **50%** de las quejas cerradas con resolución.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **7** quejas, lo que supone el **50%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	7	50.00%
Total resolución positiva	7	50.00%
Límite de actuaciones	7	50.00%
TOTAL	14	100.00%

2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **30.88%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, **20** son cerradas por no existir irregularidad en su tramitación y **1** por duplicidad.

No existe irregularidad	20	95.24%
Por duplicidad	1	4.76%
TOTAL	21	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por exceder de nuestras competencias, son seis (**6**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: cinco (**5**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y una (**1**) al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias. Los seis (**6**) expedientes se registraron en el año 2023.

4. Inadmisiones y sus causas

En 2023 se inadmitieron un total de **27** quejas, correspondiendo todas a 2023. De estas, **15** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, **9** por no existir irregularidad, **1** por estar en vías de solución, **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice) y **1** por duplicidad.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	15
No existe irregularidad	9
En vías de solución	1
Duplicidad	1
Sub-Iudice	1
Total Inadmitidas	27

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Del recuento total de expedientes de quejas tramitados en el año 2023 objeto de informe, y una vez realizado el recuento pertinente, a fecha 31 de diciembre de 2023, se han archivado un total de cincuenta y cuatro **(54)** expedientes de queja.

De las 54 quejas archivadas, discriminando las mismas por años, indicaremos que se archivaron 24 quejas registradas en el año 2023; 18 quejas archivadas correspondían al año 2022; y las 12 quejas restantes correspondían a expedientes del año 2021.

En general, existen tres grandes motivos de finalización y archivo de las quejas del área de actividades clasificadas, -área 10-. En el año 2023 se han archivado quejas por haberse alcanzado una solución al problema planteado por el ciudadano o ciudadana, y en otros casos por haberse llegado al límite de nuestra posibilidad de intervención, y finalmente por inadmisión de las mismas.

Se cerraron con resolución, un total de 40 expedientes, que podemos clasificarlos en dos grupos:

Un primer grupo de quejas tramitadas y finalizadas cuyo motivo de archivo es haber alcanzado una solución favorable, o encontrarse en vías de solución el problema planteado por la ciudadanía. En este grupo señalamos un total de 18 quejas.

Este grupo, las quejas planteadas se archivan porque se ha solucionado el problema que originó su presentación, porque la administración pública reconoce de modo favorable los planteamientos de la ciudadanía, o bien porque la administración pública implicada acepta las resoluciones con recomendaciones o sugerencias que desde esta defensoría se les ha remitido, tal y como se detallará en el capítulo IX.

Este año debemos destacar el reiterado y cada vez mayor número de quejas que recibimos en materia de molestias causadas por ruidos procedentes de los locales de ocio, o del desarrollo de otras actividades comerciales como gimnasios, sin contar con la licencia preceptiva, o excediéndose del título habilitante e incumpliendo la misma.

Señalar dentro de este grupo de quejas solucionadas la intervención muy activa del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, respecto de los ruidos y molestias causados por

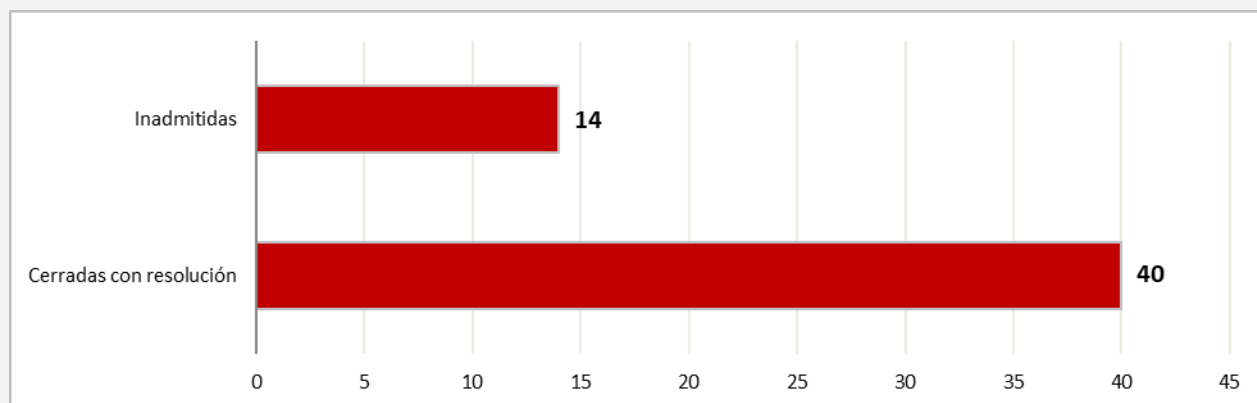
antenas de telefonía que finalmente tras varias visitas de los técnicos y de los responsables del área logró una solución satisfactoria para el vecino afectado (Q23/7).

Así podemos informar a modo de ejemplo, que se ha solucionado el problema de las denuncias planteadas por los vecinos ante las administraciones locales, respecto a la toma en conocimiento y posterior inicio de expedientes administrativos sancionadores con inspecciones a locales comerciales tales como restaurantes, asaderos o guachinche (Q23/177; Q23/408; Q23/954; Q23/966, Q22/2042). También en cuanto a los ruidos procedentes de un supermercado (Q23/597); o en cuanto a ruidos y ocupación de vía pública (Q23/1324); ruidos procedentes de actividad deportiva Q22/1367.

Un segundo grupo de quejas, (22 en total), se han archivado por haber llegado al límite de nuestra posibilidad de intervención y de supervisión. Así cabe señalar la Q23/70 donde se planteaba el problema de ruidos procedentes de las fiestas que durante todo el año se celebran en la misma plaza del pueblo; o el supuesto de ruidos procedentes de actividad privada de taller en la vía pública (Q21/3572); o el caso de olores procedente de explotación ganadera cercana a su vivienda (Q21/3341), o los supuestos de ruidos procedentes de actividad privada que cuenta con la preceptiva licencia (Q21/3494, Q21/3152, Q21/3117, Q22/1245); o para finalizar y siempre a modo de ejemplo las Q22/1070; Q22/1947 donde en estos casos se desarrolla una actividad ajustada a licencia con informes favorables.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	40	74.07%
Inadmitidas	14	25.93%
Total quejas cerradas	54	100.00%



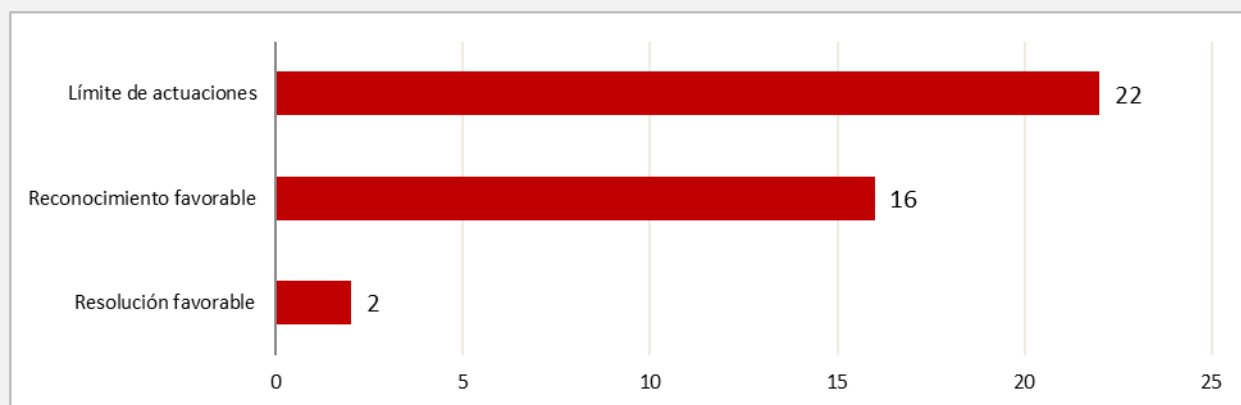
1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **18** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **45%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:
- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de Actividades Clasificadas existen **2** quejan que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **5%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2021.

- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **16** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **40%** del total de cierres.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. Un año más debemos destacar el alto número de quejas que se cierran por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones. En esta ocasión, en número de **22**, lo que supone un **55.55%** del total de las que se registraron este año.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	2	5.00%
Reconocimiento favorable	16	40.00%
Total resolución positiva	18	45.00%
Límite de actuaciones	22	55.55%
TOTAL	40	100.00%



2. Resto de Cierres

De entre las quejas admitidas y tramitadas, las restantes causas de cierre, ninguna lo fueron en este apartado, por ningún motivo de los habituales de años anteriores, como por ejemplo, por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa, por desistimiento del reclamante al presentar su reclamación o por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial.

3. Trasladas a otras administraciones

En este periodo del año 2023, **No** se produjo ningún traslado al Defensor del Pueblo de España, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, o a otras administraciones.

4. Inadmisiones y sus causas

Del total de noventa y cuatro (**94**) quejas tramitadas en el año 2023, catorce (**14**) quejas han sido inadmitidas.

En cuanto a las inadmisiones, **6** de ellas han sido por desistimiento de la persona reclamante, ya que al ser requerido para que cumplimenten los requisitos que establece el artículo 24 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común (datos personales esenciales, o los escritos dirigidos previamente a la administración pública que son necesarios para la supervisión de la actividad de la administración), la ciudadanía no ha cumplimentado dicho requerimiento, a pesar de varias gestiones escritas o telefónicas, viéndonos abocados a la inadmisión por desistimiento. Tal es el caso de las quejas siguientes: Q22/1371; Q22/1437; Q22/1951; Q22/2176; Q22/ 2660 y Q22/2689.

También se han inadmitido cinco quejas (**5**) en el año 2023, por no observarse irregularidad Q23/ 93, Q23/ 575; Q23/593; Q23/ 2038 y Q23/2837.

En dos (**2**) casos, (las quejas Q23/168 y Q23/352), han sido inadmitidas, ya que en el relato de hechos los reclamantes nos comunican que el problema se encuentra judicializado, por todo lo cual en este caso, debemos abstenernos de iniciar nuestra actividad de supervisión.

En un (**1**) único supuesto, la Q23/88, se inadmitió la queja porque se encontraba duplicada con otra queja anterior (Q23/82), observando que existía identidad en el sujeto o ciudadana reclamante, y en el objeto o problema planteado.

- **Quejas Inadmitidas**

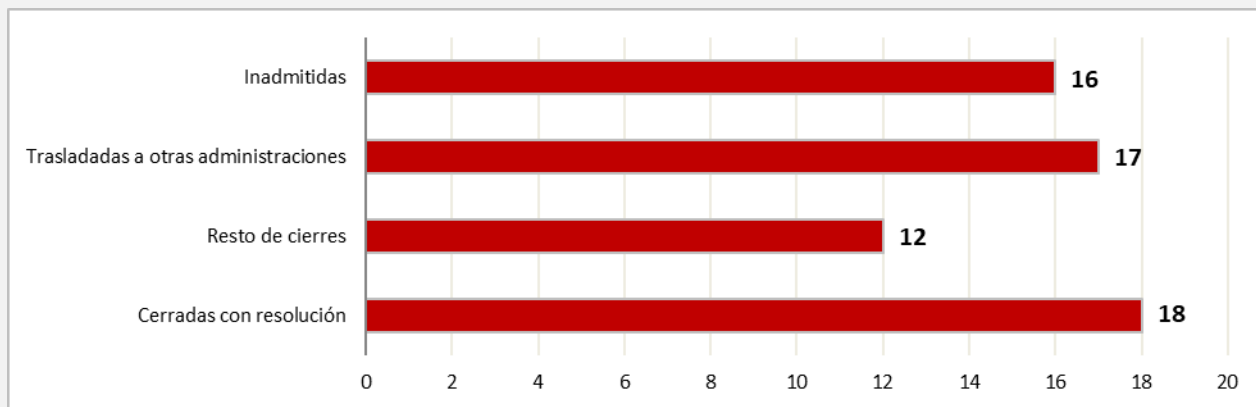
Desistimiento	6
No existe irregularidad	5
Duplicidad	1
Sub-ludice	2
Total Inadmitidas	14

AREA DE EDUCACIÓN

Durante el ejercicio del que se da cuenta se han cerrado **63** expedientes de queja. De estos, 18 fueron cerradas con resolución, 17 fueron trasladadas a otras administraciones y 16 fueron inadmitidas por distintas razones.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	18	28.57%
Resto de cierres	12	19.05%
Trasladadas a otras administraciones	17	26.98%
Inadmitidas	16	25.39%
Total quejas cerradas	63	100.00%

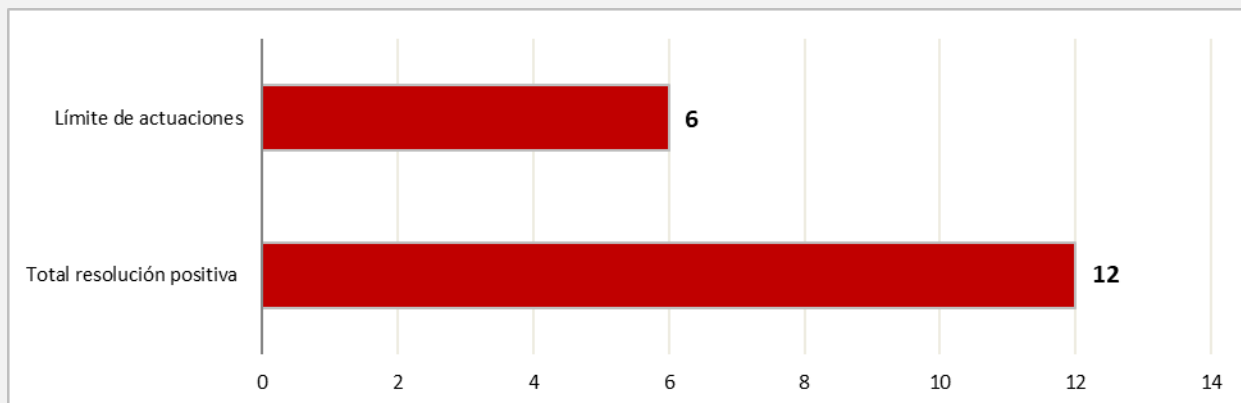


1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **12** expedientes con **reconocimiento favorable** a la ciudadanía, lo que supone el **66.67%** de las quejas cerradas con resolución.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **6** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	12	66.67%
Total resolución positiva	12	66.67%
Límite de actuaciones	6	33.33%
TOTAL	18	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran 12 expedientes, lo que supone el **19.35%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas por falta de irregularidad.

No existe irregularidad	12	100.00%
TOTAL	12	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son diecisiete (17) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

Respecto a las inadmisiones, se procedió al cierre de un total de 16 expedientes; de los cuales 14 fueron quejas incoadas en el ejercicio del que se da cuenta y 2 se iniciaron en el año 2022. Los motivos de inadmisión fueron; 5 por no subsanación, 2 por duplicidad, 4 por no existir irregularidad, 1 en vías de solución, 2 por encontrarse Sub-ludice y 2 sin recurrir a la Administración (Q23/227, Q23/409, Q23/570, Q23/664, Q23/789, Q23/943, Q23/1025, Q23/1247, Q23/1631 Q23/1997, Q23/2250, Q23/2434, Q23/2519, Q23/2630, Q22/2644, Q22/2659).

- **Quejas Inadmitidas**

Duplicidad	2
Sin recurrir a otra Administración	2
No existe irregularidad	4
No Subsanación	5
Sub-ludice	2
En vías de solución	1
TOTAL INADMITIDAS	16

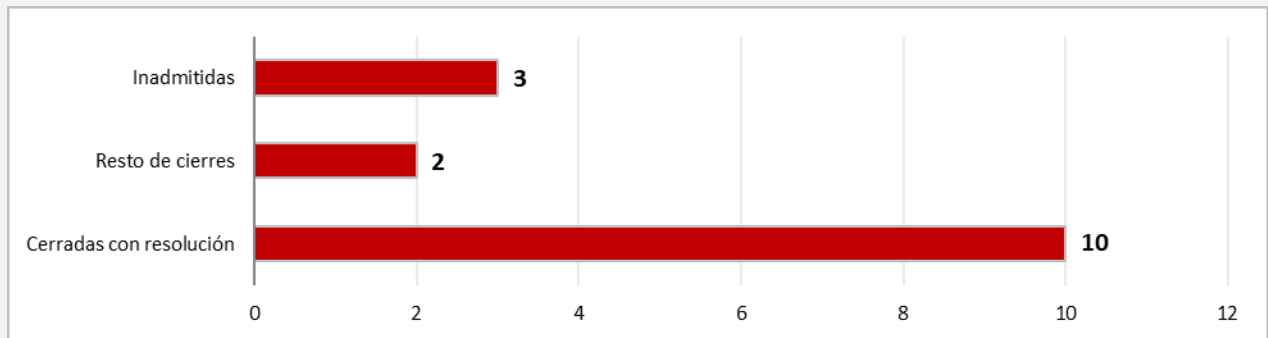
ÁREA DE CULTURA

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de 15 expedientes. De éstos, 6 se corresponden con quejas incoadas en el año 2023, 8 con quejas iniciadas en 2022, y 1 con origen en el ejercicio 2021.

Los motivos de archivo de las quejas que fueron objeto de actuaciones de supervisión son: 7 por reconocimiento favorable (1 queja del año 2023 y 6 del ejercicio 2022). (Q23/536, Q22/765, Q22/901, Q22/1753, Q22/2522, Q22/2523, Q22/2524) 3 por límite de actuaciones (2 expedientes del ejercicio 2023 y 1 incoado en 2021) (Q23/1085, Q23/1099, Q21/72), 2 quejas por no apreciar irregularidad en el proceder de la administración, ambas con origen en el año 2022 (Q22/1726, Q22/2246) y 3 inadmisiones.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	10	66.67%
Resto de cierres	2	13.33%
Inadmitidas	3	20.00%
Total quejas cerradas	15	100.00%

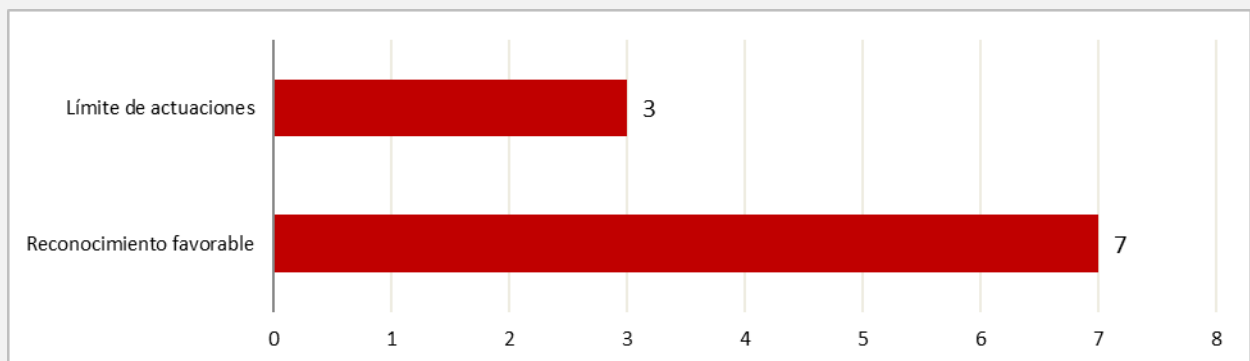


1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **7** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **70%** de las quejas cerradas con resolución.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **3** queja, lo que supone el **30%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	7	70.00%
Total resolución positiva	7	70.00%
Límite de actuaciones	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran dos (**2**) expedientes, el **13.33%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por desistimiento del reclamante.

Desistimiento	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

3. Traslados a otras administraciones.

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Los **3** expedientes restantes se cerraron por inadmisión a trámite, siendo los motivos de inadmisión los siguientes: 2 por no haber recurrido previamente a la administración concernida (Q23/314, Q23/1254) y (1) por duplicidad (Q23/1388).

- **Quejas Inadmitidas**

No recurrir a la Administración previamente	2
Por duplicidad	1
TOTAL INADMITIDAS	3

ÁREA DE DEPORTES

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de **16** expedientes. De éstos, 10 se corresponden con quejas incoadas en el año 2023 y 6 fueron iniciadas en 2022.

Los motivos de archivo de las quejas que fueron objeto de actuaciones de supervisión son 6 con resolución, de las que 1 es por reconocimiento favorable, queja del año 2022 (Q22/1043) y 5 por límite de actuaciones (3 expedientes del ejercicio 2023 y 2 incoados en 2022) (Q23/436, Q23/437, Q23/628, Q22/233, Q22/2549). Además, se cerraron 5 por no irregularidad, 3 quejas con origen en el año 2023 y 2 iniciadas en 2022) (Q23/400, Q23/410, Q23/1139, Q22/2580, Q22/2784), 4 inadmisiones y 1 por traslado al Defensor del Pueblo, queja que fue incoada en 2022 (Q22/2708).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	6	37.50%
Resto de cierres	5	31.25%
Trasladadas a otras administraciones	1	6.25%
Inadmitidas	4	25.00%
Total quejas cerradas	16	100.00%

1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró **1** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **16.67%** de las quejas cerradas con resolución.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **5** quejas, lo que supone el **83.33%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	1	16.67%
Total resolución positiva	1	16.67%
Límite de actuaciones	5	83.33%
TOTAL	6	100.00%

2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran 5 expedientes, el **31.25%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por no existir irregularidad en el expediente administrativo.

No existe irregularidad	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Se produjo una **(1)** remisión al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se inadmitieron a trámite **4** quejas y los motivos de inadmisión son: 1 por no completar datos o ratificar la queja (Q23/755), 2 por no apreciar irregularidad (Q23/762, Q23/2829) y 1 por exceder de nuestro ámbito de supervisión (Q23/1262).

- **Quejas Inadmitidas**

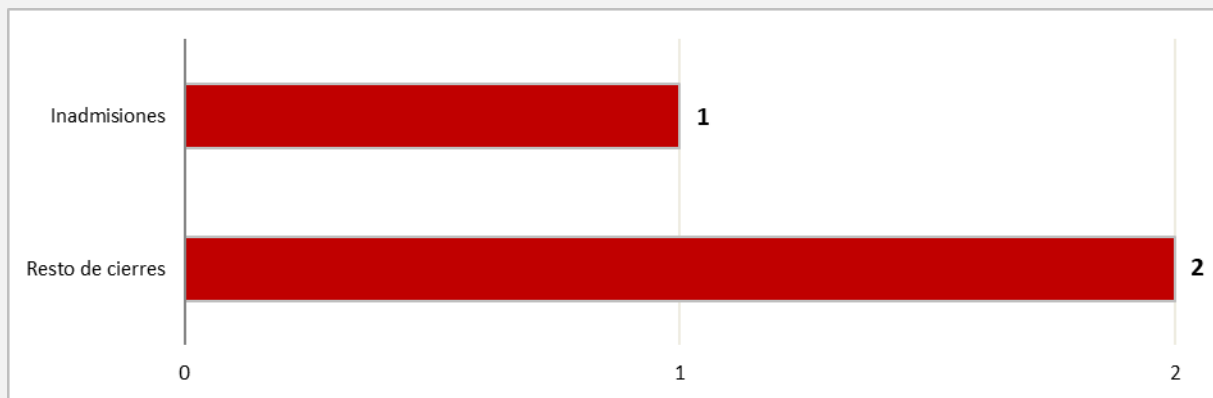
No existe irregularidad	2
Sin competencia	1
No subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	4

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de tres (3) expedientes. De éstos, dos se archivaron tras la correspondiente supervisión por parte de esta institución, tras concluirse que no había existido irregularidad en el proceder administrativo (Q22/2427, Q21/3368) y 1 queja fue inadmitida.

- Datos generales**

Resto de cierres	2	66.67%
Inadmisiones	1	33.33%
Total quejas cerradas	3	100.00%



1. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran 2 expedientes, el **66.67%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por no apreciarse irregularidad administrativa en los hechos sometidos a la consideración del Diputado del Común.

2. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

3. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitió a trámite una (1) queja de las recibidas en el ejercicio 2023, por exceder de nuestro ámbito de supervisión, recibida en el ejercicio del que se da cuenta (Q23/360).

- Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	1
TOTAL INADMITIDAS	1

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Se archivaron un total de **45** quejas, correspondiendo 18 de ellas al año 2022, y 27 al año 2023.

A continuación, se detalla el motivo de cierre de las quejas según el año de incoación de las mismas:

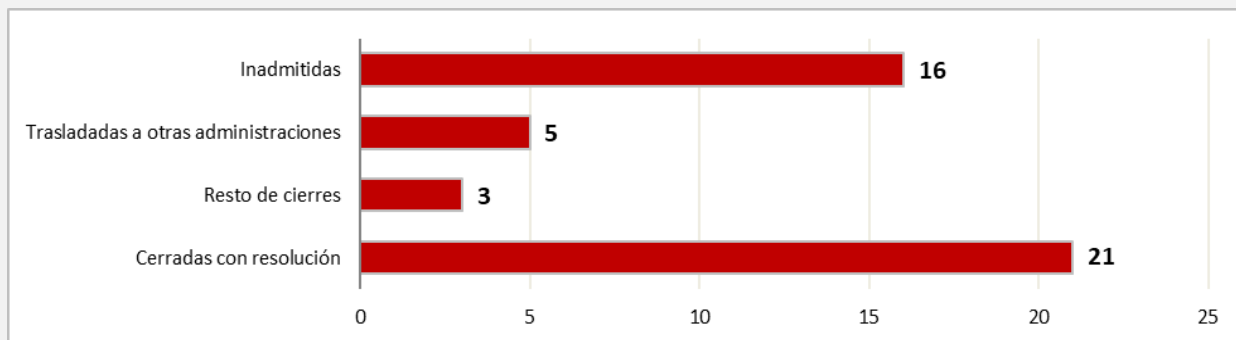
TIPOS DE CIERRES	AÑO 2023	AÑO 2022	TOTAL
Resolución Favorable	3	3	6
Reconocimiento Favorable	6	4	10
Límite de actuaciones	0	5	5
No Subsanación	4	3	7
Sin irregularidad tras admisión	2	1	3
Sin haber recurrido a otra administración	6	2	8
Duplicidad	1	0	1
Traslados al Defensor del Pueblo	5	0	5
TOTAL	27	18	45

21 expedientes se cerraron con resolución, destacando las 16 quejas que se archivaron con resultado favorable para los reclamantes, 5 por haber llegado al límite de nuestra posible actuación. Además, se cerraron 3 por considerar que no quedaba acreditada la existencia de actuación irregular por la Administración.

16 quejas fueron inadmitidas o archivadas con carácter previo a su admisión, tras haberse estudiado la documentación aportada y/o valorado el fondo del asunto, bien por no haber aportado o subsanado los requerimientos de información o documentación necesaria para el estudio del fondo del asunto (7), o no haber recurrido previamente a la Administración instando su actuación (8), por duplicidad (1), por tratarse de un asunto competencia de otro organismo (5), otras 5 se trasladaron a otras Administraciones y otras 3 forman el “resto de cierres”.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	21	46.67%
Resto de cierres	3	6.67%
Trasladadas a otras administraciones	5	11.11%
Inadmitidas	16	35.56%
Total quejas cerradas	45	100.00%



1. Cierres con Resolución

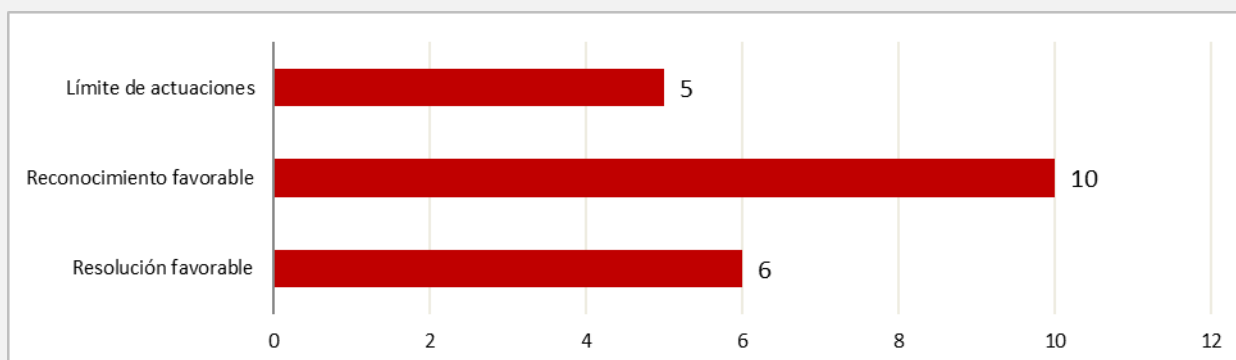
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **16** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **76.19%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **6** quejas se han archivado, lo que representa un **28.57%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **10** quejas cerradas, lo que supone el **47.62%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **5** quejas, lo que supone el **23.81%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	6	28.57%
Reconocimiento favorable	10	47.62%
Total resolución positiva	16	76.19%
Límite de actuaciones	5	23.81%
TOTAL	21	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran **3** expedientes, el **6.67%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por no apreciarse

irregularidad administrativa en los hechos sometidos a la consideración del Diputado del Común.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado hay cinco (5) expediente de queja derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Tal y como se aprecia fueron inadmitidas por razones diversas un total de **16** quejas, en concreto; **7** por falta de aclaración o subsanación de documentación o información imprescindible para su estudio y tramitación, **8** de ellas, por no haber recurrido previamente a la Administración y **1** por duplicidad.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	7
Sin recurrir a otra administración	8
Duplicidad	1
Total Inadmitidas	16

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Discapacidad, al archivo de **156** quejas (215 en 2022, 198 en 2021), de los expedientes archivados, 64 pertenecen a quejas incoadas en 2023, 85 a expedientes de 2022 y 7 a expedientes incoados en 2021.

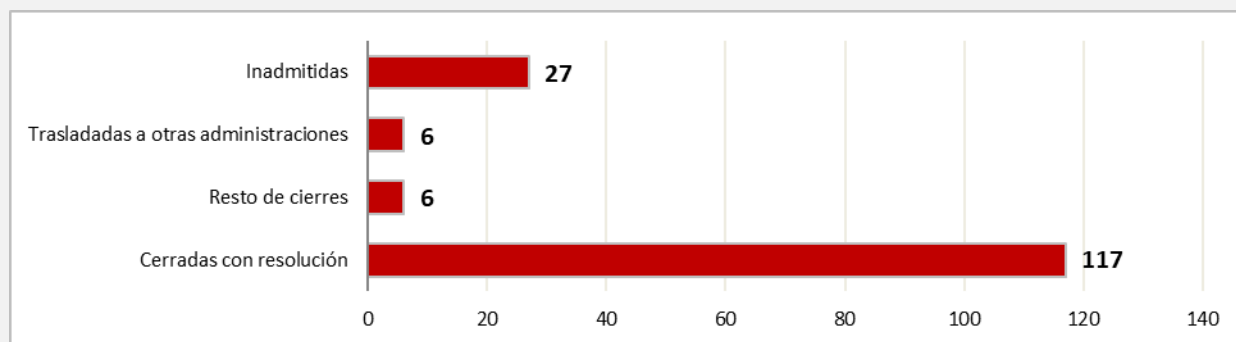
117 expedientes se cerraron con resolución. De ellos, 101 se han cerrado de forma favorable, por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada y 16 por límite de actuaciones. Además, el resto de cierres lo forman 6 quejas, 4 por desistimiento, 1 por otros motivos, 1 por no existir irregularidad, y 6 fueron remitidas a otra administración/órgano.

El cierre favorable se acuerda tras comprobar que la administración ha resuelto y concedido el grado de discapacidad solicitado, o la revisión del mismo, o bien que se ha señalado cita para reconocimiento médico, encontrándose el expediente en vías de solución.

Otros archivos favorables acordados se han decidido tras recibirse resolución sobre la concesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida que requería la persona reclamante. También se ha procedido al archivo por solución una vez corregidas las deficiencias que garanticen la accesibilidad de una calle, un edificio público, una plaza de estacionamiento para PMR, o un parque.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	117	75.00%
Resto de cierres	6	3.85%
Trasladadas a otras administraciones	6	3.85%
Inadmitidas	27	17.31%
Total quejas cerradas	156	100.00%



1. Cierres con Resolución

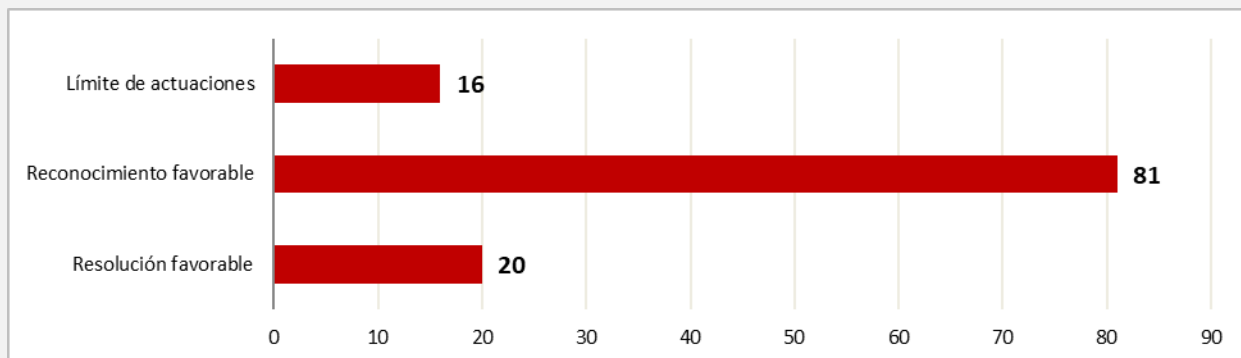
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **101** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **86.32%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **20** quejas se han archivado, lo que representa un **17.09%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **81** quejas cerradas, lo que supone el **69.23%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **16** quejas, lo que supone el **13.68%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	20	17.09%
Reconocimiento favorable	81	69.23%
Total resolución positiva	101	86.32%
Límite de actuaciones	16	13.68%
TOTAL	117	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran **6** expedientes, el **3.84%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 4 han sido por desistimiento, 1 por no apreciarse irregularidad administrativa en los hechos sometidos a la consideración del Diputado del Común y 1 por duplicidad.

Desistimiento	4	66.67%
No existe irregularidad	1	16.67%
Por duplicidad	1	16.67%
TOTAL	6	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son seis (**6**) las quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2023 se han producido un total de **27** inadmisiones, (de las cuales corresponden a quejas registradas en 2021), siendo las causas las siguientes: 10 por no aportar la información o documentación que se ha solicitado; 5 por duplicidad; 8 por no existir irregularidad en la actuación de la administración; 3 por tratarse de asuntos solucionados antes de su tramitación y 1 por tratarse de una cuestión jurídico-privada.

- Quejas Inadmitidas**

No subsanación	10
Duplicidad	5
No existe irregularidad	8
Asunto solucionado	3
Jurídico-Privado	1
TOTAL INADMITIDAS	27

ÁREA DE DEPENDENCIA

En el área funcional de Dependencia y durante el año 2023 se han archivado **419** expedientes, de los cuales **366** fueron cerrados con resolución, **2** forman el resto de cierres y **51** resultaron inadmitidos.

De ellos, **148** corresponden a quejas presentadas durante ese mismo año, **216**, a quejas que se habían presentado en 2022 y **4** cierres, a quejas presentadas en 2021.

Causa	2023	2022	2021	TOTAL
Resolución favorable	70	63	1	134
Reconocimiento favorable	44	67	1	112
No existe irregularidad	0	2	0	2
Límite de actuaciones	34	84	2	120
TOTAL	148	216	4	368

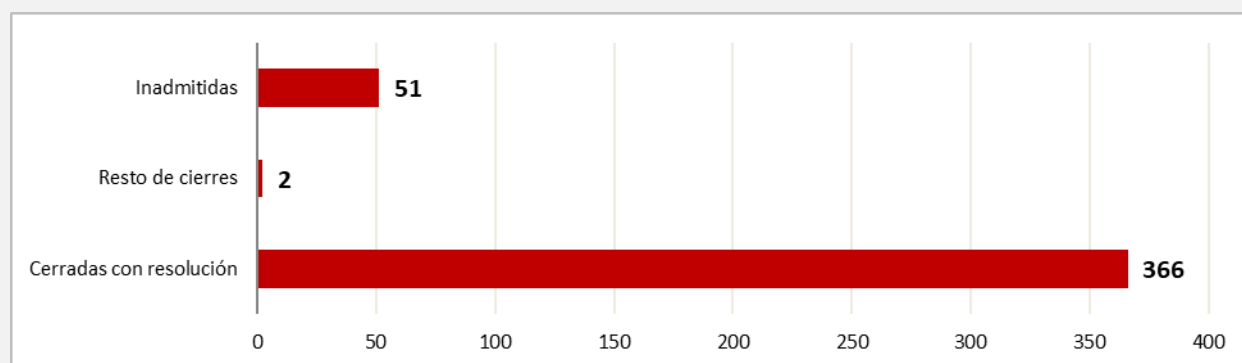
Tabla 1. Quejas cerradas (tras admisión) durante 2023, y sus causas

No obstante, hay que poner de manifiesto que en el último día hábil del año se iniciaron los trámites para cerrar un número muy importante de quejas, la mayor parte de ellas de 2022, tras recibir los correspondientes informes de la Dirección General de Dependencia, relacionados en su mayoría con el abono de las prestaciones reconocidas en las resoluciones sobre el Programa Individual de Atención, lo que se verá materializado a principios de 2024.

En suma, el compendio de cierres tras admisión, inadmisiones, y traslados a otras administraciones, acordados en el área funcional de Dependencia durante 2023, sería el siguiente:

Cerradas con resolución	366	87.35%
Resto de cierres	2	0.47%
Inadmitidas	51	12.17%
Total quejas cerradas	419	100.00%

Tabla 3. Compendio de quejas concluidas en 2023: cierres, inadmisiones y traslados



1. Cierres con Resolución

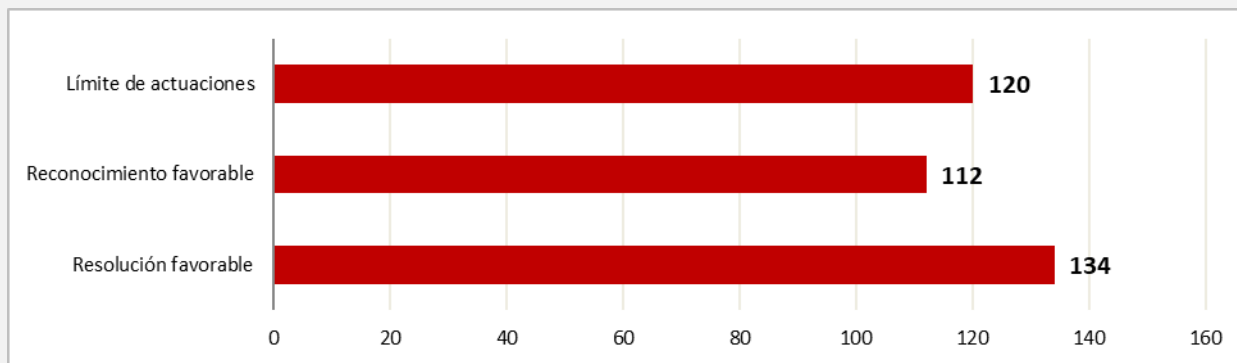
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **246** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **67.21%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **134** quejas se han archivado, lo que representa un **36.61%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **112** quejas cerradas, lo que supone el **30.60%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **120** quejas, lo que supone el **32.79%** de las cerradas con resolución.

• **Quejas Cerradas con resolución**

Resolución favorable	134	36.61%
Reconocimiento favorable	112	30.60%
Total resolución positiva	246	67.21%
Límite de actuaciones	120	32.79%
TOTAL	366	100.00%



2. Resto de cierres.

Las quejas cerradas tras su admisión a trámite, y sobre las que no recayó resolución expresa, se reducen este año a dos (**2**), donde ambas se han cerrado por haberse observado que el asunto objeto de la queja no suponía irregularidad alguna en la actuación administrativa.

3. Traslados a otra Administración.

Durante el ejercicio 2023, **ninguna** de las quejas decretadas a esta área fue trasladada a otra institución.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2023 se acordó la inadmisión de **51** quejas, de las cuales, **41** habían sido presentadas durante ese mismo año y **10** provenían de 2022.

El motivo de que durante el año 2023 se inadmitieran expedientes registrados durante el año anterior, se debe a que **13** quejas registradas durante 2022 habían quedado pendientes de valoración a fecha 31/12/22 (bien por haberse presentado en los últimos días del año, bien por estar tramitándose la ampliación de datos con las personas reclamantes). Las **51** quejas inadmitidas durante 2023 lo fueron por las siguientes causas:

Causa	Año de registro		TOTAL
	2023	2022	
Asunto solucionado	6	1	7
No subsanación	16	3	19
Desistimiento	2	1	3
Duplicidad	6	0	6
No existe irregularidad	6	1	7
Encontrarse en vías de solución	5	4	9
TOTAL	41	10	51

Tabla 6. Quejas inadmitidas durante 2023, y sus causas

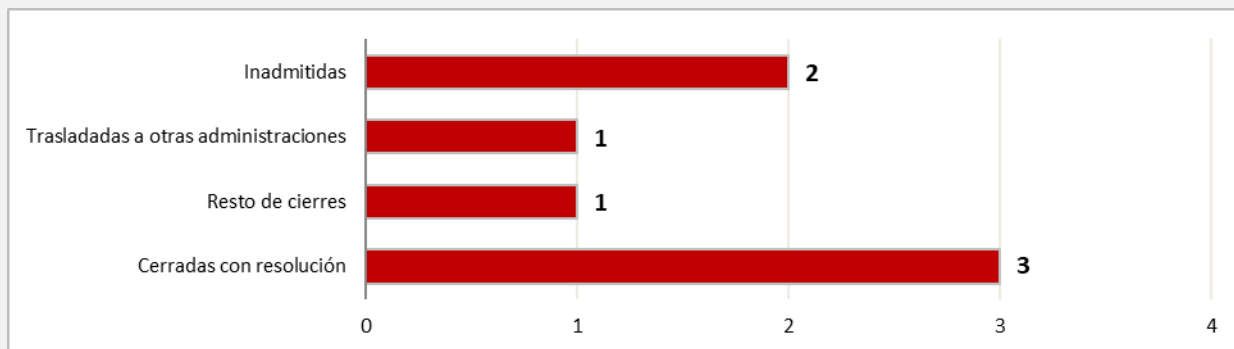
Los motivos de las quejas que fueron inadmitidas o archivadas con carácter previo a su admisión, tras haberse estudiado la documentación aportada y/o valorado el fondo del asunto, se dividen en: **(7)** por tratarse de asuntos solucionados antes de su tramitación, **(19)** bien por no haber aportado o subsanado los requerimientos de información o documentación necesaria para el estudio del fondo del asunto, **(3)** por producirse un desistimiento por el reclamante, **(6)** por tratarse de un asunto se ha presentado duplicado, **(7)** por no existir irregularidad en la actuación de la administración y **(9)** por tratarse de una cuestión que se encuentra en vías de solución.

ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

En este mismo ejercicio se cerraron siete **(7)** quejas, de las cuales 4 son derivadas de expedientes iniciados en el año 2022 y 3 de 2023.

- **Datos Generales**

Cerradas con resolución	3	42,86%
Resto de cierres	1	14.29%
Trasladadas a otras administraciones	1	14.29%
Inadmitidas	2	28.57%
Total quejas cerradas	7	100.00%

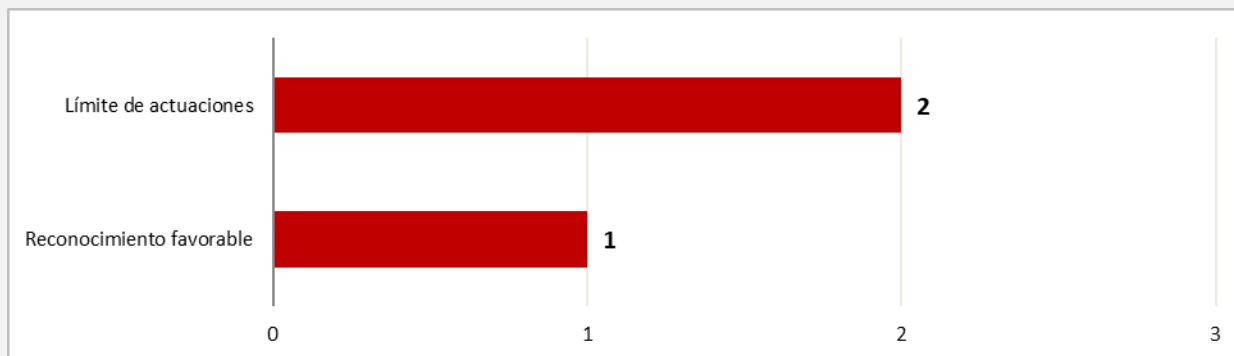


1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró **1** expediente con Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública, lo que supone el **33.33%**.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **66.67%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas con resolución**

Resolución favorable	0	0,00%
Reconocimiento favorable	1	33,33%
Total resolución positiva	1	33,33%
Límite de actuaciones	2	66,67%
TOTAL	3	100.00%



2. Resto de Cierres

En el resto de cierres por otros motivos consta (**1**) escrito de queja que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fue cerrada por desistimiento por parte de la persona reclamante.

3. Traslados a otras administraciones

Se ha producido un (**1**) traslado al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias debido a que la queja versaba sobre la falta de transparencia de un

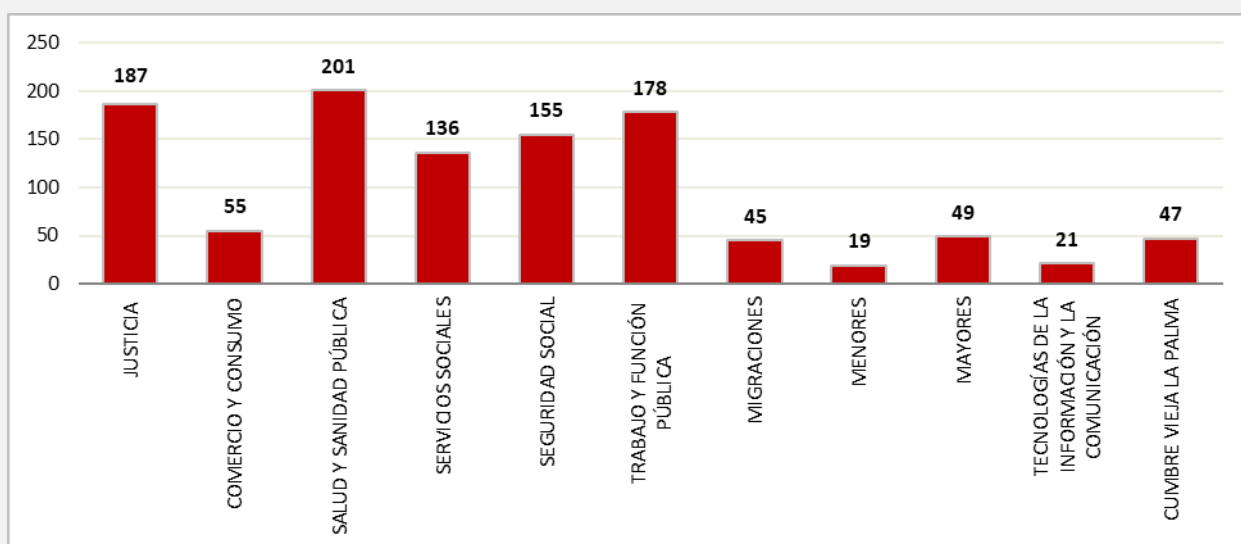
organismo local denunciada por un colectivo vecinal. En el período objeto de estudio relativo al año 2023, no se ha producido ningún traslado al Defensor del Pueblo, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Constan dos (2) quejas inadmitidas en esta área, una (1) motivada por la falta de subsanación de los requisitos necesarios para estudiar el expediente (Q23/1062) y otra (1) por salirse de las competencias de esta Defensoría (Q23/1314).

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	187
COMERCIO Y CONSUMO	55
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	201
SERVICIOS SOCIALES	136
SEGURIDAD SOCIAL	155
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	178
MIGRACIONES	45
MENORES	19
MAYORES	49
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	21
CUMBRE VIEJA LA PALMA	47
TOTAL	1.093



ÁREA DE JUSTICIA

Se ha procedido al archivo de un total de ciento ochenta y siete (**187**) expedientes en el ejercicio 2023, de los cuales, ciento sesenta y nueve (169) corresponden al año 2023 y dieciocho (18) al año 2022.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	50	26.74%
Resto de cierres	17	9.09%
Trasladadas a otras administraciones	63	33.69%
Inadmitidas	57	30.48%
Total quejas cerradas	187	100.00%

1. Cierres con Resolución

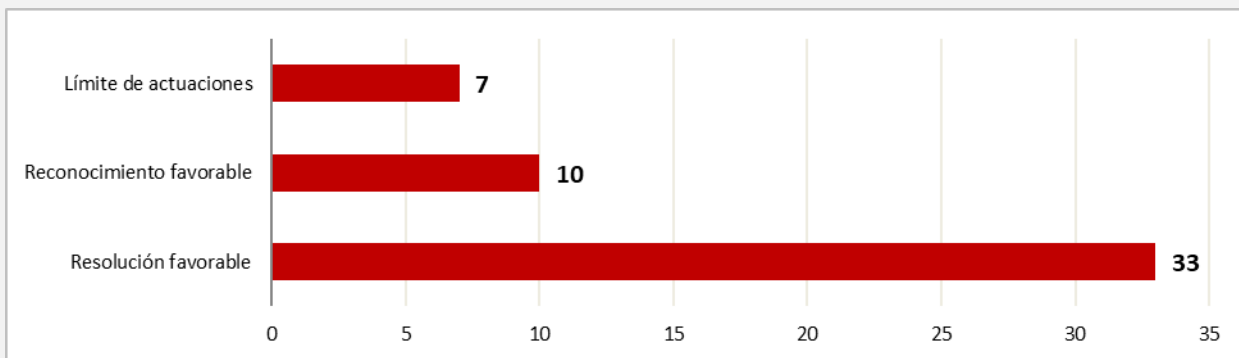
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron cuarenta y tres (**43**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **86%** de las **50** quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: treinta y tres (**33**) quejas se han archivado, lo que representa un **66%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: diez (**10**) quejas cerradas, lo que supone el **20%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron siete (**7**) quejas, lo que supone el **14%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	33	66.00%
Reconocimiento favorable	10	20.00%
Total resolución positiva	43	86.00%
Límite de actuaciones	7	14.00%
TOTAL	50	100.00%



Han sido diversas las causas de archivo de las quejas. Debemos mencionar que una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso.

De los datos obtenidos a lo largo del ejercicio 2023 se desprende que continúa aumentando el número de quejas en las que se ha logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos: treinta y tres (**33**) expedientes se han resuelto al haberse logrado solucionar el asunto objeto de queja; por otra parte, son diez (**10**) los expedientes que se han archivado tras comunicación de la Administración de que van a llevar a cabo diversas actuaciones por lo que la problemática planteada en la queja se encuentra en vías de ser solucionada.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman diecisiete (**17**) quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración; por desistimiento de la persona promotora de la queja; y 2 remitidas al Defensor del Pueblo, tras haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

No existe irregularidad	14	82.35%
Desistimiento	1	5.88%
Remitida a otra administración tras admisión	2	11.76%
TOTAL	17	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, son sesenta y tres (**63**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas, todas ellas trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. De éstos, sesenta y dos (**62**) expedientes se registraron en el año 2023 y uno (**1**) en el año 2022.

No obstante, hay que recordar que dos (2) expedientes más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica, tal como consta en el apartado correspondiente a otros cierres.

4. Inadmisiones y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido cincuenta y siete (**57**) expedientes de queja, de los cuales cincuenta y dos (**52**) han sido registrados en el año 2023 y cinco (**5**) en el año 2022, siendo varios los motivos por los que se procede a la inadmisión:

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	11
No existe irregularidad	2
Jurídico privada	5
Sin competencia	7
Duplicidad	11
Sin recurrir a otra Administración	3
Sub Iudice	11
Desistimiento	1
Asunto solucionado	6
Total Inadmitidas	57

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se ha procedido al cierre de cincuenta y cinco (**55**) expedientes de queja una vez realizada la supervisión y recibida respuesta expresa de la administración. De este total de quejas tramitadas y archivadas diferenciamos por años, e informamos que treinta y siete -37- quejas archivadas corresponden al año 2023 y, dieciocho -18- quejas corresponden a expedientes del año 2022.

Dentro de este grupo de quejas archivadas de la manera más favorable a la ciudadanía podemos señalar a modo de ejemplo la Q23/498 donde la vecina reclamaba falta de atención y respuesta por parte del órgano administrativo al que se había dirigido y una vez tramitado desde esta defensoría el expediente de queja, por fin se ha dado respuesta a la ciudadana reclamante sobre el estado de su expediente y los plazos y actos administrativos a seguir. Así también, la Q23/187 donde la demora en la respuesta se ha visto agilizada a través de la intervención de esta defensoría logrando un acuerdo favorable por la mediación con la empresa gestora del servicio de luz. En igual sentido se ha obtenido una respuesta e información sobre estado de la reclamación ciudadana en la Q23/640, donde se planteaba por el ciudadano el desconocimiento del estado de su expediente. Señalamos en igual sentido la Q23/662, o la Q23/1679, Q23/1802, Q23/1850, Q22/2719 en todos estos casos podemos comprobar cómo una vez iniciada nuestra actividad de estudio, tramitación y supervisión de la actividad de la administración, se ha conseguido dar impulso a los expedientes y la ciudadanía ha obtenido respuesta a su petición y sobre todo ha conocido el estado de tramitación de sus reclamaciones.

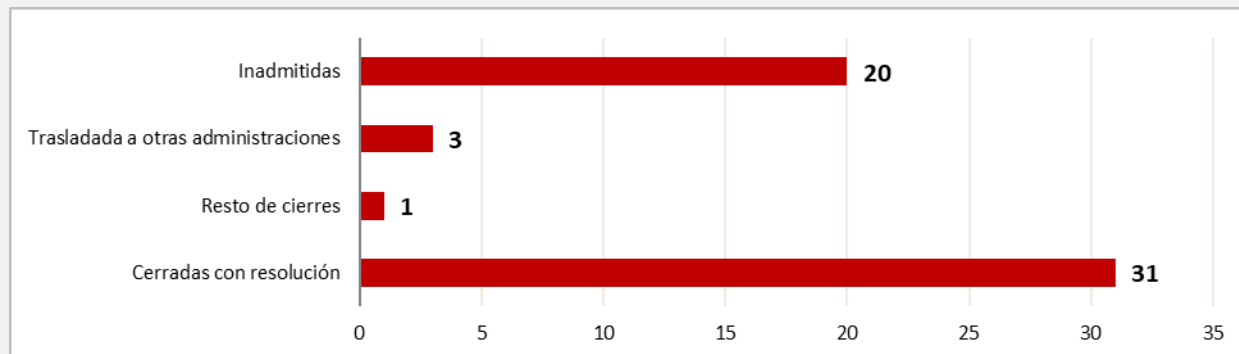
Entre las quejas archivadas por haber alcanzado **el límite de nuestra posibilidad** de intervención en el año 2023 podemos concluir que en todas ellas una vez estudiadas y tramitadas cursando nuestra petición al órgano administrativo competente, y recibida en

nuestra defensoría la información solicitada, se da traslado de las novedades a la persona que reclama. Si por parte del interesado no obtenemos nueva información que contradiga los datos conocidos, o sobre todo si comprobamos que no podemos seguir adelante con nuestra supervisión, procedemos al archivo del expediente. Tal es el caso de los siguientes expedientes de queja: Q23/147, Q23/1304, Q23/1546, Q23/1925, Q23/2213, Q23/2203, Q22/2214, Q23/2218, Q22/ 1095, Q22/2839, Q22/2850, Q22/2718, Q22/2719, etc. donde el ciudadano ha recibido respuesta a su reclamación y no ha realizado nuevas alegaciones ni aportaciones, y puesto este dato en conexión con el contenido del informe recibido observamos que la actuación de la administración pública es contundente y no deja lugar a dudas de que se ha actuado conforme al procedimiento administrativo, por ello se procede al archivo por haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención.

Expediente Q23/1692, donde a partir de nuestra labor de supervisión de la actividad de administración pública, comprobamos que no se ha conculcado el ordenamiento jurídico, ni se ha causado lesión a los derechos de la ciudadanía. (Q23/1692)

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	31	56.36%
Resto de cierres	1	1.81%
Trasladada a otras administraciones	3	5.45%
Inadmitidas	20	36.36%
Total quejas cerradas	55	100.00%



1. Cierres con Resolución

A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **10** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **32.26%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable efectiva de acuerdo a lo solicitado:** una (1) queja se han archivado, lo que representa un **3.23%**.
- **II. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: nueve (9) quejas cerradas, lo que supone el **29.03%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este

apartado se cerraron veintiuno (**21**) quejas, lo que supone el **67.74%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	1	3.23%
Resolución favorable	9	29.03%
Total resolución positiva	10	32.26%
Límite de actuaciones	21	67.74%
TOTAL	31	100.00%

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configura 1 expediente, lo que supone el **1.18%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fue cerrada por comprobar que versaba sobre materia en los que la Diputación del Común carece de competencia.

Sin competencia	1	100.00%
TOTAL	1	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, tres (**3**) quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas, trasladadas al Defensor del Pueblo de España por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. Una vez trasladada queja se ha procedido al archivo del expediente de queja.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones que tuvieron lugar en el año 2023, debemos informar que ascienden a un total de **20** expedientes de queja.

Se acuerda la inadmisión y posterior archivo luego de estudiada y valorada la documentación presentada por los y las reclamantes, encontrando aquí un abanico de motivos que detallamos y que justifican este cierre.

Las **20** inadmisiones se dividen como sigue: 1 por desistimiento, 4 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, 6 por no existir irregularidad, 1 por tratarse de cuestiones jurídico-privadas las que nos trasladan, y por tanto actividad ésta que excede del ámbito competencial de la Diputación del Común, 5 se inadmiten las quejas presentadas, ya que el ciudadano/a, no se ha dirigido previamente a la administración pública, 2 por no ser competencia de esta Institución y 1 por duplicidad.

Archivos por no subsanación: en **4** expedientes registrados, el motivo de inadmisión ha sido porque una vez valorado el escrito inicial con el relato de hechos, se observó la falta de documentación imprescindible para iniciar nuestra intervención. En estos casos el ciudadano o

ciudadana es requerido para que subsane esta ausencia, pero a pesar de haber sido ello comunicado, incluso luego de conversaciones telefónicas, éste no procedió a cumplimentar lo solicitado. Dentro de estas quejas podemos indicar la Q22/2028, Q22/2434, Q22/2718, Q23/582.

Archivos por no poder supervisar la actividad de la administración: en 5 casos de los recibidos en este año 2023, se debió inadmitir la queja ya que el ciudadano reclamante no se había dirigido a la administración pública competente, no existiendo por ello actividad administración susceptible de supervisión. En estos casos, se remite una respuesta expresa informándole los pasos que debe seguir y a que administración pública debe dirigirse (Q23/215, Q23/591, Q23/605, Q23/952 y Q23/1030).

Archivo por no observarse irregularidad: se han archivado 6 expedientes de queja por observarse una vez presentado el escrito inicial y la documentación que acompaña al mismo, que no existe irregularidad en los hechos que relata el reclamante. Señalamos en este grupo las siguientes quejas: Q23/1028, Q23/1545, Q23/1686, Q23/1973, Q23/2576 y Q23/2738.

Archivo por plantear una materia de naturaleza jurídico-privada: solo 1 expediente de queja se ha inadmitido por trasladarnos el ciudadano un problema que por su naturaleza jurídica y por el mismo fondo del asunto (relaciones entre un particular y una empresa privada), planteaba cuestiones jurídico- privado, debiendo dirimirse en la jurisdicción ordinaria, y excederse de nuestro ámbito competencial (Q23/2507).

Archivo por Desistimiento del interesado: En el presente expediente de queja, es el propio ciudadano quien presenta la queja y quien inmediatamente previo a la admisión de la misma solicita por escrito su deseo de no continuar adelante con la misma (Q23/1833).

Archivo por Duplicidad de la queja presentada: en este caso la propia ciudadana nos comunica que ya se encuentra tramitando una queja similar ante el Defensor del Pueblo español, y por ello se inadmite la misma (Q23/324).

- **Quejas Inadmitidas**

No subsanación	4
No existe irregularidad	6
Jurídico privada	1
Sin competencia	2
Duplicidad	1
Desistimiento	1
Sin recurrir a otra administración	5
Total Inadmitidas	20

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

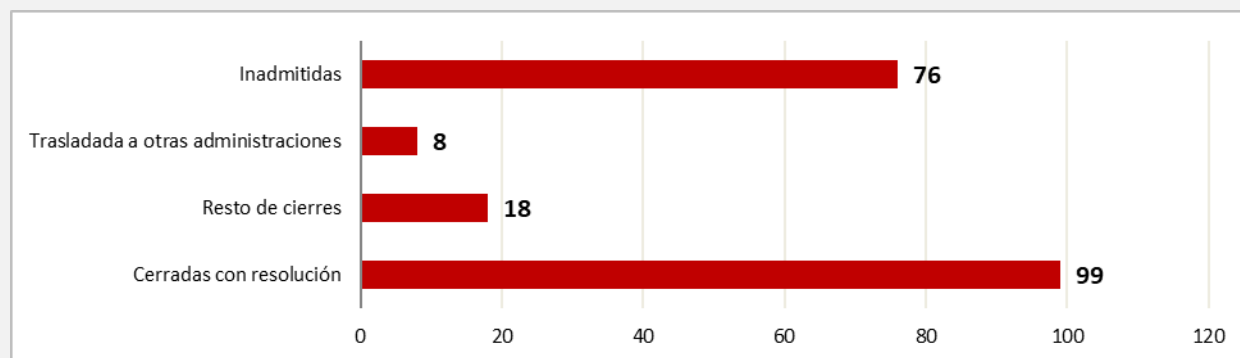
En 2023 se han cerrado un total de **201** expedientes, correspondiendo 103 de ellas a las quejas iniciadas en el 2023, **97** del año 2022 y 1 corresponde a queja registrada en el año 2021. Los motivos han sido los siguientes.

Como resolución favorable a la ciudadanía se computan 45, divididos de la siguiente forma;

- 17 como reconocimientos favorables de la Administración de la pretensión, y 28 como solución del asunto planteado. El resto de cierres se cifran en la cantidad de 156, siendo los motivos los siguientes:
- 34 por no existir irregularidad, 54 por límite de actuaciones, 41- desistimiento del reclamante, 4-duplicidad de queja, 4-falta de competencias del Diputado del Común, 1-asunto sub iúdice, 8-por remisión al Defensor del Pueblo, 3-inadmisión por no recurrir previamente a la administración, 6 por estar los asuntos solucionados en el momento de valorar la admisión a trámite y 1 por no subsanación.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	99	49.25%
Resto de cierres	18	8.96%
Trasladada a otras administraciones	8	3.98%
Inadmitidas	76	37.81%
Total quejas cerradas	201	100.00%



1. Cierres con Resolución

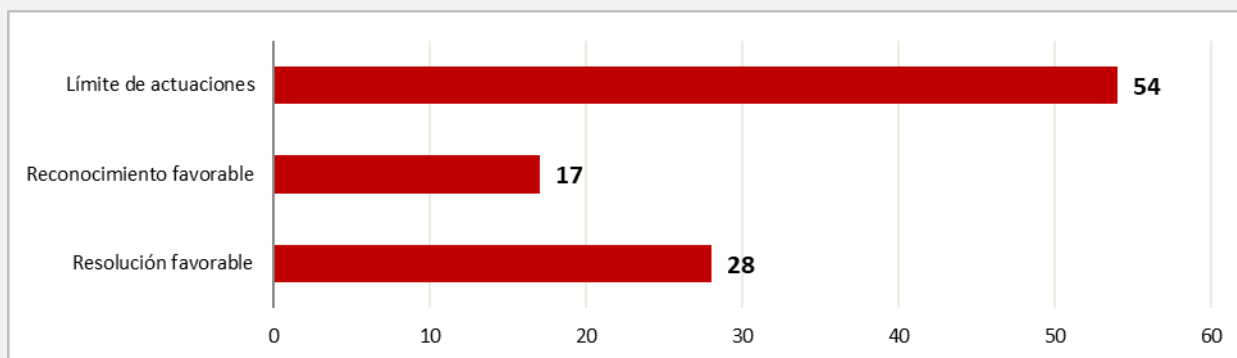
A. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **(45)** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **45.45%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **(28)** quejas se han archivado, lo que representa un **28.28%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **(17)** quejas cerradas, lo que supone el **17.17%**.

B. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **(54)** quejas, lo que supone el **54.54%** de las cerradas con resolución.

• **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	28	28.28%
Reconocimiento favorable	17	17.17%
Total resolución positiva	45	45.45%
Límite de actuaciones	54	54.54%
TOTAL	99	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran 18 expedientes, el **8.95%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde han sido porque no existe irregularidad en dieciseis (16) de los archivos y en dos (2) de ellos, por encontrarse el asunto desistido por los reclamantes.

No existe irregularidad	16	88.89%
Desistimiento	2	11.11%
TOTAL	18	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Con respecto a los expedientes de queja, ocho (8) han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las 76 inadmisiones se dividen en; 18 por no existir irregularidad, 1 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, 39 por desistimiento, 4 por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, 4 por duplicidad, 3 por carecer de reclamación previa a la administración en conflicto, 3 por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado, 1 de ellos, por encontrarse el asunto en manos del juzgado y 3 por encontrarse el asunto solucionado.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	39
No existe irregularidad	18
Sin competencia	4
Duplicidad	4
Asunto solucionado	3
Sin recurrir a otra administración	3
En vías de solución	3
No Subsanación	1
Sub-ludice	1
Total Inadmitidas	76

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En este mismo ejercicio se cerraron **136 quejas**, (120 correspondientes a 2023, 15 de 2022 y 1 de 2021) lo que evidencia una buena colaboración de las administraciones y organismos afectados con la Diputación del Común. Los motivos de cierre son los siguientes:

120 quejas de 2023; **61** por límite de actuaciones, **4** por desistimiento, **4** por duplicidad, **24** por solución, **1** por haberse solucionado el problema planteado antes de tramitación, **3** por no existir irregularidad, **9** por reconocimiento favorable, **1** por subsanar la documentación necesaria para tramitar la queja, **2** por remisión al Defensor del Pueblo estatal, **4** por carecer de competencia la institución, **2** por no existir irregularidad tras su admisión a trámite, **1** por no haber recurrido el ciudadano previamente a la Administración, **1** por tratarse un asunto entre particulares, **1** por tener el asunto judicializado y **2** por desistimiento tras su admisión.

15 quejas de 2022; **7** por límite de actuaciones, **3** por desistimiento tras su admisión, **3** por solución, **1** por reconocimiento favorable y **1** por desistimiento.

1 queja de 2021 por cierre límite de actuaciones

Es preciso señalar que las quejas que se cerraron por solución y reconocimiento favorable tuvieron, en general, efectos económicos beneficiosos para los reclamantes, porque se les reconoció el derecho a percibir alguna ayuda.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	106	77.94%
Resto de cierres	7	5.15%
Trasladadas a otras administraciones	2	1.47%
Inadmitidas	21	15.44%
Total quejas cerradas	136	100.00%

1. Cierres con Resolución

A. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **37** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 34.91% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **27** quejas se han archivado, lo que representa un 25.47%.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **10** quejas cerradas, lo que supone el 9.43%.

B. Límite de Actuaciones (cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común). En este apartado se cerraron **69** quejas, lo que supone el 65.09% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	27	25.47%
Reconocimiento favorable	10	9.43%
Total resolución positiva	37	34.91%
Límite de actuaciones	69	65.09%
TOTAL	106	100.00%

2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **7** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, 4 de esos archivos se cerraron por desistimiento de los y las reclamantes, 2 por falta de irregularidad con la gestión de sus reclamaciones, y 1 por no tener competencia en los asuntos a tratar.

Desistimiento	4	57.14%
No existe irregularidad	2	28.57%
Sin competencia	1	14.29%
TOTAL	7	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Durante el ejercicio 2023 han sido remitidos al Defensor del Pueblo de España dos **(2)** expedientes de queja, de los cuales ambos corresponden a expedientes de queja iniciado en este ejercicio, Q23/1420 y la Q23/2394.

4. Inadmisiones y sus causas

De las quejas nuevas presentadas, **21** han sido inadmitidas, de las que 5 fueron por desistimiento, 3 por no existir irregularidad, 1 por no recurrir a otra administración antes de presentar la queja en la Diputación del Común, 4 por duplicidad, 4 porque carecer de competencia esta Defensoría, 1 por no subsanación, 1 por encontrarse en vía judicial, 1 por ser un asunto entre particulares y 1 por encontrarse en el asunto, una vez presentada, en vías de solución.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	5
No existe irregularidad	3
Sin competencia	4
Asunto solucionado	1
Duplicidad	4
Sin recurrir a otra administración	1
Sub-iudice	1
Jurídico-Privado	1
No subsanación	1
Total Inadmitidas	21

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Con relación al periodo objeto de estudio, en 2023 han sido finalizadas ciento cincuenta y cinco (**155**) quejas, de las que ciento cuarenta y tres (143) corresponden a quejas iniciadas en el propio año 2023 y doce (12) del ejercicio inmediatamente anterior.

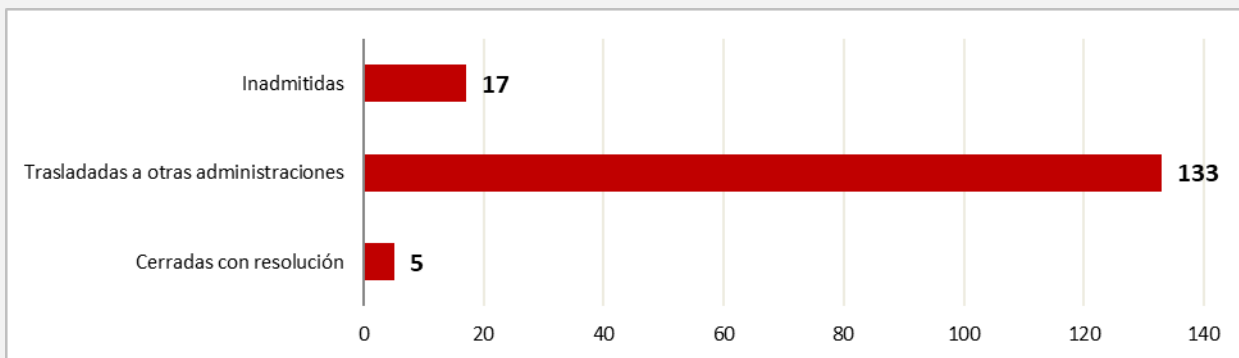
Como siempre en esta área, ya que la Seguridad Social es competencia de la Administración General del Estado, ciento treinta y tres (133) de los cierres de las quejas de esta área vienen dados porque una vez trasladadas a otras administraciones, concretamente al Defensor del Pueblo de España. En el resto de las quejas archivadas y realizada la supervisión conveniente se ha procedido al cierre por límite de actuaciones, o bien porque una vez resueltas por la administración se procede al cierre por haberse solucionado el problema planteado ante la Diputación del Común.

De las iniciadas en el ejercicio 2023 diez (10) fueron inadmitidas por cuanto no procedía actuación alguna, bien porque por parte del reclamante no fueron subsanados defecto de falta de documentación necesaria o cierre por duplicidad de las actuaciones, o por tras estudio del supuesto se concluye con la ausencia de irregularidad.

Respecto a las quejas cerradas en este ejercicio iniciadas en el año 2022 podemos encontrar siete (7) quejas cerradas por falta de subsanación de requerimientos, tres (3) por límite de actuaciones, así como otras cuatro (4) bien por solución de la problemática, desistimiento del reclamante y remisión a otra administración.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	5	3.23%
Trasladadas a otras administraciones	133	85.81%
Inadmitidas	17	10.97%
Total quejas cerradas	155	100.00%

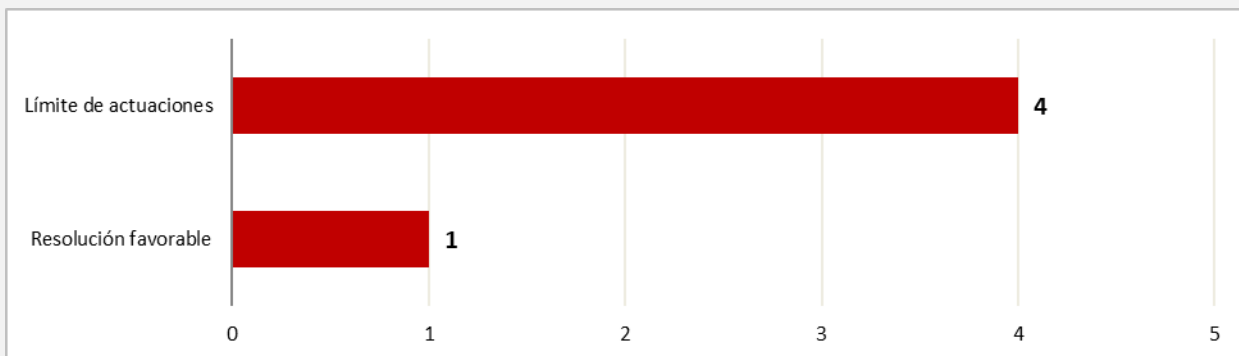


1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró **1** expediente, dentro del apartado **resolución favorable** a la ciudadanía, lo que supone el 20% de las quejas cerradas con resolución.
- **Límite de Actuaciones** (cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común). En este apartado se cerraron **4** quejas, lo que supone el 80% de las cerradas con resolución.

• **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	1	20.00%
Total resolución positiva	1	20.00%
Límite de actuaciones	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres **NO** configura un solo dato de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas.

3. Traslados a otras administraciones

En el ejercicio 2023 han sido remitidos al Defensor del Pueblo un total de ciento treinta y tres (**133**) expedientes de queja, de los cuales únicamente uno (1) corresponde a un expediente de queja iniciado en ejercicios anteriores, Q22/2752 correspondiente al año 2022.

La justificación de estos traslados tiene su motivo en razones de competencia material, dado que esta defensoría no cuenta con competencias en la supervisión de actuaciones de la administración u organismos afectados por la administración general del estado, como es la Seguridad Social.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las quejas inadmitidas, informamos que durante este año 2023 se ha procedido a la inadmisión de diecisiete (**17**) expedientes de queja, de los cuales siete (7) corresponden a quejas del año 2022 y los restantes diez (10), a expedientes de quejas del presente ejercicio.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	3
No subsanación	9
Duplicidad	1
No existe irregularidad	1
Asunto solucionado	1
Sin competencia	1
Sin pretensión	1
Total Inadmitidas	17

61 expedientes fueron cerrados con resolución, 53 forman el llamado Resto de Cierres, 3 se trasladaron a otras administraciones y 61 expedientes fueron inadmitidos.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En 2023 se archivaron **79** quejas de las presentadas en ese año, de las cuales 43 fueron inadmitidas (5 por duplicidad; 8 por no subsanación; 24 por no existir irregularidad; 2 por desistimiento; 2 por vías de solución; 2 por carecer de competencias); y de las restantes 36 quejas archivadas, hubo 19 por reconocimiento favorable; 12 por no irregularidad, 1 por desistimiento, 1 por límite de actuaciones, 2 por traslado al Defensor del Pueblo de España y 1 por traslado al Comisionado de Transparencia e Información Pública de Canarias.

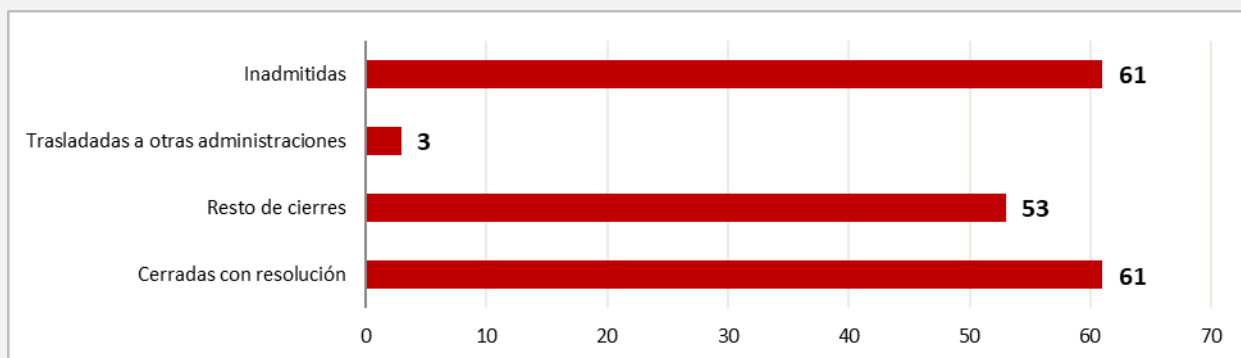
De las 108 quejas en trámite del año 2022 se archivaron **84**, de las cuales 18 lo fueron por inadmisión; 2 por no existir irregularidad; 15 por no subsanación; 1 por duplicidad; y otras 66 quejas fueron archivadas por diversos motivos (38 por no existir irregularidad; 26 por reconocimiento favorable; 1 por sub-iúdice; 1 por límite de actuaciones).

De las 16 quejas en trámite de 2021 se archivaron **13**, de las cuales 9 por límite de actuaciones; 4 por reconocimiento favorable.

De las 3 quejas en trámite del año 2020 se archivaron **2**, 1 por no existir irregularidad; 1 por límite de actuaciones.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	61	34.27%
Resto de cierres	53	29.78%
Trasladadas a otras administraciones	3	1.69%
Inadmitidas	61	34.27%
Total quejas cerradas	178	100.00%

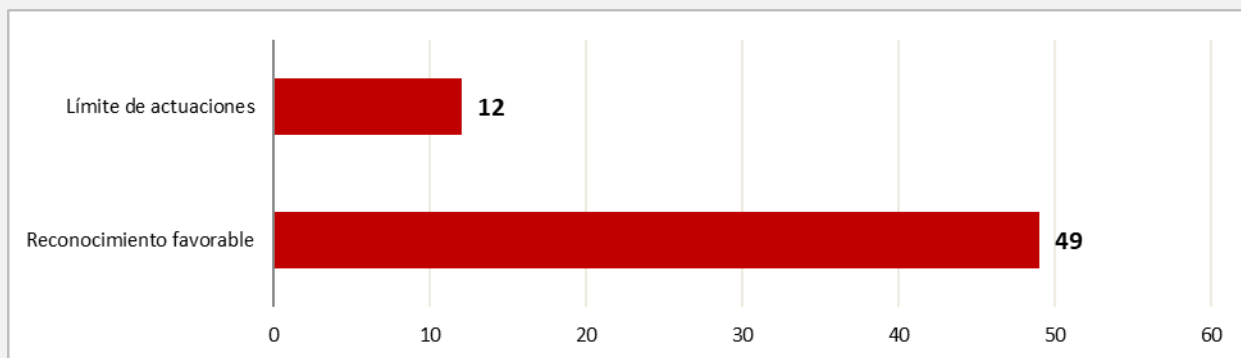


1. Cierres con Resolución

- **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **49** expedientes con reconocimiento favorable a la ciudadanía, lo que supone el **80.33%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
- **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **12** quejas, lo que supone el **19.67%** de las cerradas con resolución.

• **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	49	80.33%
Total resolución positiva	49	80.33%
Límite de actuaciones	12	19.67%
TOTAL	61	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran 53 expedientes, el **26.75%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde **51** ellas han sido porque no existe irregularidad, 1 por desistimiento tras su admisión a trámite y 1 por tener el asunto judicializado.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron tres (**3**) expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo de España, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **61** inadmisiones se dividen en; 6 por duplicidad, 23 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, 26 por no existir irregularidad, 2 por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado, 2 por no ser competencia la institución en el fondo del asunto y 2 por desistimiento.

- **Quejas Inadmitidas**

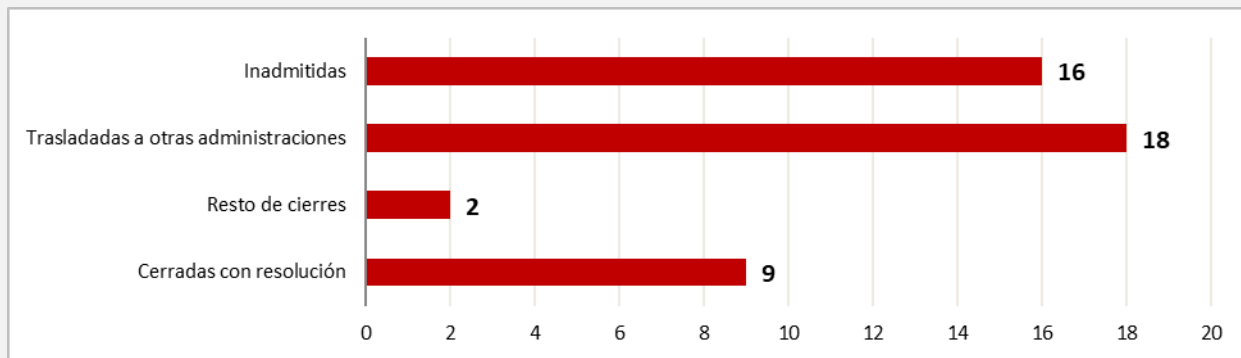
Duplicidad	6
No subsanación	23
No existe irregularidad	26
En vías de solución	2
Sin competencia	2
Desistimiento	2
Total Inadmitidas	61

ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha procedido al archivo de un total de cuarenta y cinco (**45**) expedientes durante 2023, pertenecientes cuarenta y uno (41) de ellos al año 2023 y cuatro (4) al año 2022.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	9	20.00%
Resto de cierres	2	4.44%
Trasladadas a otras administraciones	18	40.00%
Inadmitidas	16	35.56%
Total quejas cerradas	45	100.00%



1. Cierres con Resolución

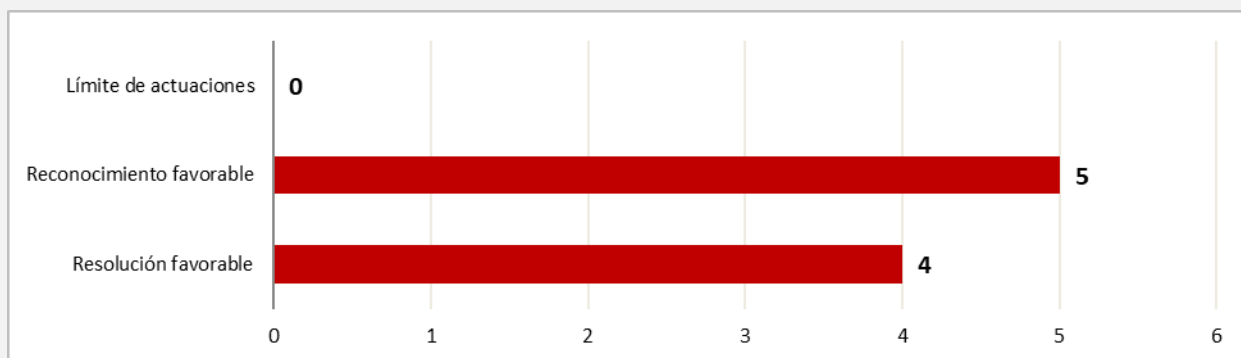
A. Resolución Positiva para el reclamante. Se cerraron nueve (9) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 100.00% de las quejas cerradas con resolución.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: cuatro (4) quejas se han archivado, lo que representa un 44.44%.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: cinco (5) quejas cerradas, lo que supone el 55.56%.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado no se registraron quejas con este motivo de archivo.

• **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	4	44.44%
Reconocimiento favorable	5	55.56%
Total resolución positiva	9	100.00%
Límite de actuaciones	0	0%
TOTAL	9	100.00%



Como se puede observar, en este ejercicio 2023 se ha producido el archivo de nueve (9) quejas donde se han logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos, de ellos fueron archivados cinco (5) han sido por encontrarse

el asunto en vías de solución y los cuatro (4) restantes por haberse resuelto el asunto expuesto en el escrito de queja.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran dos expedientes: una (1) queja, que ha sido archivada mediante una remisión al Defensor del Pueblo, tras haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica; y otra (1) por no existir irregularidad en el actuar de la administración una vez investigada la cuestión objeto de queja.

Remitida a otra administración tras admisión	1	50.00%
No existe irregularidad	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

3. Remisiones a otra administración

Ascienden a la cantidad de dieciocho (18) los expedientes remitidos a otra Administración, todos ellos registrados en el ejercicio 2023.

Estos expedientes han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, ya que muchas quejas estaban fundamentadas en las dificultades para la obtención y/o renovación de las tarjetas de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia; todas ellas cuestiones cuya competencia tiene atribuida la Administración General del Estado.

No obstante, hay que recordar que otro (1) expediente más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica, tal como señalamos en el apartado anterior.

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se han inadmitido un total de dieciséis (16) quejas por diversos motivos: desistimiento, la no existencia de irregularidad en el actuar de la administración; y por no subsanar la queja tras el requerimiento de datos y/o documentación realizada por esta institución.

No Subsanación	3
No existe irregularidad	3
Sin pretensión	1
Sin competencia	2
Duplicidad	1
Sin recurrir a otra Administración	2
En vías de solución	2
Desistimiento	1
Asunto solucionado	1
Total Inadmitidas	16

ÁREA DE MENORES

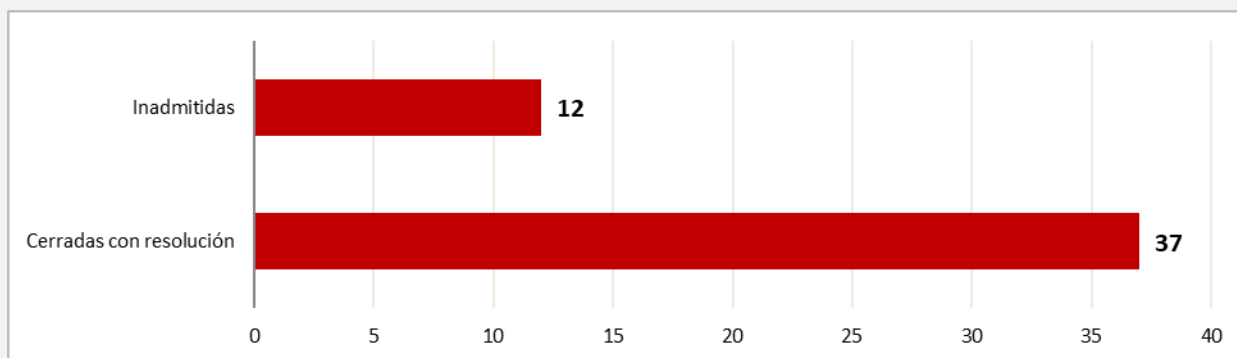
Ver toda la información en el Capítulo X.

ÁREA DE MAYORES

Durante el año 2023 se han cerrado **49** expedientes de queja. De los cuales 37 han sido archivos tras haber realizado actuaciones de supervisión y 12 cierres se correspondieron con inadmisiones a trámite.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	37	75.51%
Inadmitidas	12	24.49%
Total cerradas	49	100.00%



1. Cierres con Resolución

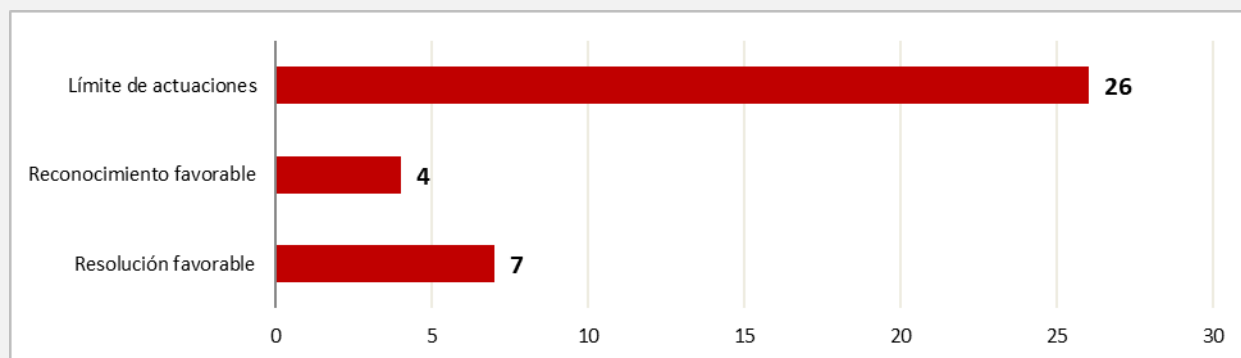
A. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **11** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **29.73%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **7** quejas se han archivado, lo que representa un **18.92%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **4** quejas cerradas, lo que supone el **10.81%**.

B. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **26** quejas, lo que supone el **70.27%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	7	18.92%
Reconocimiento favorable	4	10.81%
Total resolución positiva	11	29.73%
Límite de actuaciones	26	70.27%
TOTAL	37	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres **NO** configura un solo dato de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas.

3. Traslados a otras administraciones

Durante 2023, no se trasladó al Defensor del Pueblo Estatal queja alguna del área de Mayores, después de realizar un estudio pormenorizado del contenido de la misma y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las quejas inadmitidas se comunica que durante este año 2023 se ha procedido a la inadmisión de doce (**12**) expedientes de queja, de los cuales dos (2) corresponden a quejas del año 2022 y los restantes diez (10), a expedientes de quejas del presente ejercicio.

En cuanto a los motivos estudiados para su inadmisión, la conclusión es que la gran mayoría, seis (6) se ha debido al desistimiento por parte de los reclamantes ante las quejas presentadas; ejemplos de esta causa son las quejas: Q23/508 y Q23/847.

También se han dado supuestos de inadmisión; 1 por encontrarse la queja duplicada, 2 porque una vez presentadas y estudiadas la se determina que no existe irregularidad, 2 por no tener competencia esta Institución en el asunto planteado y 1 por no subsanar la falta de documentación.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	6
Sin competencia	2
No existe irregularidad	2
Duplicidad	1
No Subsanación	1
Total Inadmitidas	12

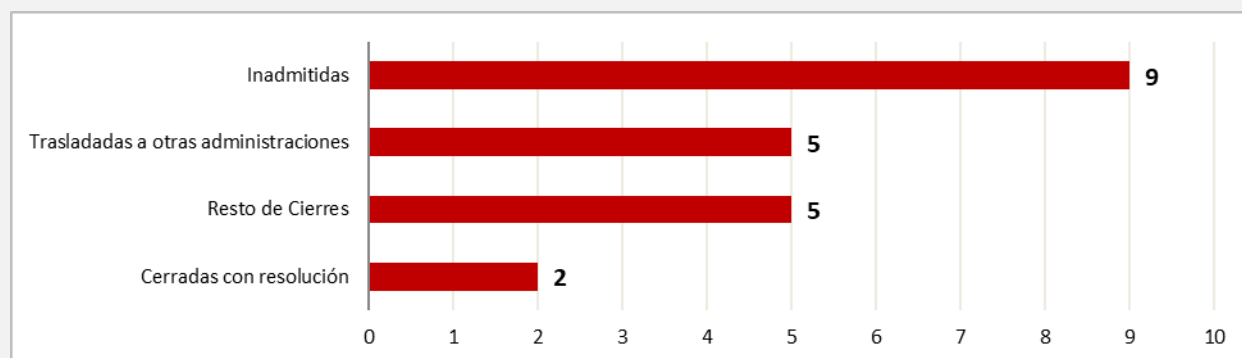
ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En 2023 se han cerrado **21** de las quejas tramitadas en el presente ejercicio, perteneciendo 6 de ellas al ejercicio 2022 y 15 de 2023. Los motivos de archivo son los siguientes.

De estas **(21)** quejas, **(2)** se cerraron con resolución, **(5)** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **(9)** se inadmitieron y cinco (5) forman el resto de cierres.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	2	9.52%
Resto de Cierres	5	23.81%
Trasladadas a otras administraciones	5	23.81%
Inadmitidas	9	42.86%
Total quejas cerradas	21	100.00%



1. Cierres con Resolución

Se trata del apartado del **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **7.69%** de las quejas cerradas.

2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran 5 expedientes, el **23.81%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fueron cerradas **5** por falta de irregularidad en la presentación de las quejas.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron cinco (5) expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de las quejas y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las 9 inadmisiones se dividen en; 5 por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, 2 por no existir irregularidad con la administración correspondiente y 2 por desistimiento por parte del reclamante.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	5
No existe irregularidad	2
Desistimiento	2
Total Inadmitidas	9

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

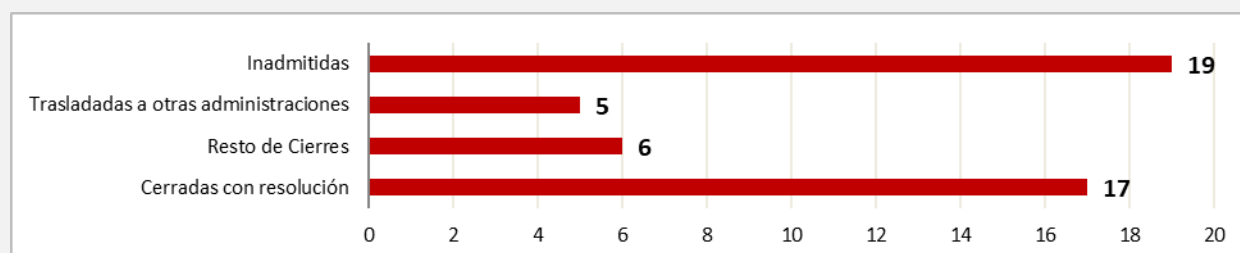
ÁREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

En 2023 se han cerrado un total de 47 expedientes, correspondiendo 20 de ellos al ejercicio 2022 y 27 a 2023.

Del total de expedientes cerrados, 17 lo fueron con resolución, 5 expedientes se trasladaron a otras administraciones, 6 forman el Resto de Cierres y 19 fueron inadmitidas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	17	36.17%
Resto de Cierres	6	12.76%
Trasladadas a otras administraciones	5	10.69%
Inadmitidas	19	40.43%
Total quejas cerradas	47	100.00%



1. Cierres con Resolución

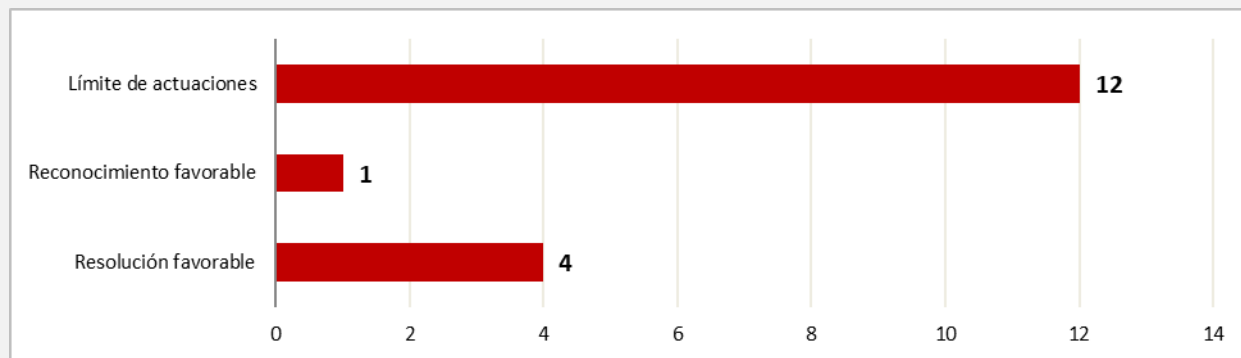
A. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **5** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **29.41%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **23.53%**.
- **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **1** quejas cerradas, lo que supone el **5.88%**.

B. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **12** quejas, lo que supone el **70.59%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	4	23.53%
Reconocimiento favorable	1	5.88%
Total resolución positiva	5	29.41%
Límite de actuaciones	12	70.59%
TOTAL	17	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran 6 expedientes, el **12.76%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por falta de irregularidad en la presentación de las quejas.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron **(5)** expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo de España, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de las quejas y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto

cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **19** inadmisiones se dividen en; **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **1** por no existir irregularidad con la administración correspondiente, **3** por duplicidad, **11** por desistimiento por parte del reclamante, **1** por ser un asunto jurídico-privado y **1** por encontrarse el asunto planteado en vías de solución.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	2
No existe irregularidad	1
Duplicidad	3
Desistimiento	11
Sub-iudice	1
Asunto solucionado	1
Total Inadmitidas	19

Capítulo V

Quejas en trámite
a fecha 31 de diciembre de 2023

CAPÍTULO V**Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2023**

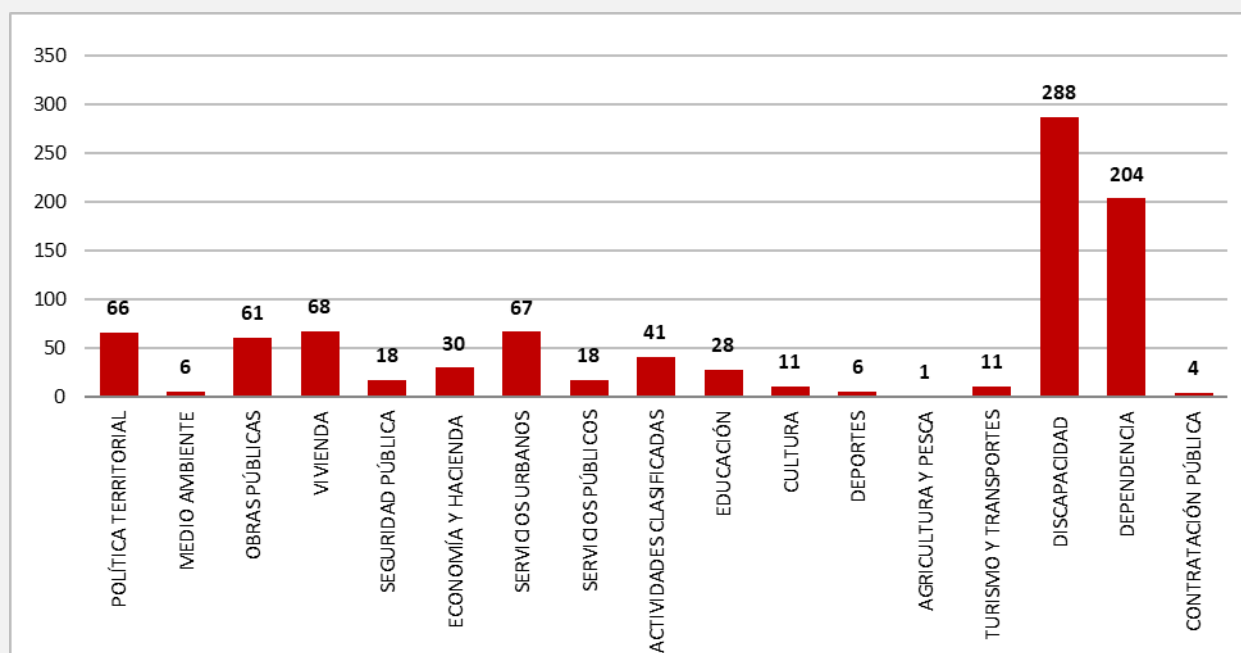
En este apartado se tratan aquellas quejas que se mantienen vivas al cierre del ejercicio del año del Informe Anual, es decir, el día 31 de diciembre de 2023, y que continuarán su gestión en el ejercicio de 2024. Son expedientes que están a la espera de recibir la información de las administraciones correspondientes o que desde la Institución falta la gestión de los trámites oportunos para la admisión, el archivo, la inadmisión o el traslado a otro organismo. Del total de las **1.570** quejas en trámite que quedan al finalizar el ejercicio del año 2023, el **80.82%** de ellas fueron registradas en ese mismo año, el **13.31%** pertenecen al año 2022, el **5.66%** pertenecen al año 2021 y apenas un **0,19%** son del año 2020.

Con respecto a 2022 se ha producido un aumento del **11.66%** en el número de expedientes que quedan en trámite. Las quejas gestionadas durante 2023 resultan de la suma de las que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022, que fueron **1.406**, y las nuevas registradas en 2023, que son **2.940**, dando un total de **4.346** expedientes, de los que quedan **1.570** para gestionarlos durante 2024. Se puede reflejar, por tanto, que, gracias a la gestión efectiva por parte del personal de la Institución, en este ejercicio se han podido cerrar muchas quejas de años anteriores. Con respecto a este tipo de quejas, esta es la distribución por áreas y adjuntías:

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	928
ADJUNTÍA SEGUNDA	635
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL GENERAL	1.570

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2023 DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

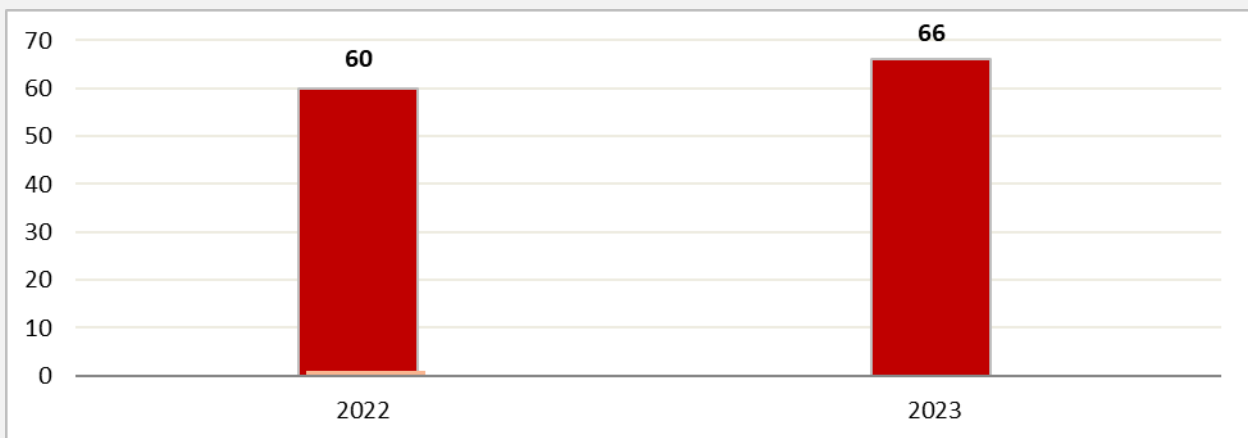
ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	66
MEDIO AMBIENTE	6
OBRAS PÚBLICAS	61
VIVIENDA	68
SEGURIDAD PÚBLICA	18
ECONOMÍA Y HACIENDA	30
SERVICIOS URBANOS	67
SERVICIOS PÚBLICOS	18
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	41
EDUCACIÓN	28
CULTURA	11
DEPORTES	6
AGRICULTURA Y PESCA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	11
DISCAPACIDAD	288
DEPENDENCIA	204
CONTRATACIÓN PÚBLICA	4
TOTAL	928

**ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

Durante el año 2023 se han tramitado un total **236** de quejas, de las que 176 (74,5%) han sido presentadas en dicho año, 53 (22,45%) fueron incoadas durante el año 2022 y 7 (2,96%) presentadas en el año 2021.

Asimismo, a fecha 31 de diciembre el área ha finalizado con un total de **66** expedientes en trámite, de las cuales, 8 fueron incoadas en el año 2022 y 58 durante el año 2023.

A pesar de que el interés de esta Defensoría es la resolución de las quejas con diligencia y en escaso corto de tiempo, téngase en cuenta que, en la mayoría de los casos, las reclamaciones tienen como fondo el retraso en la tramitación de sus expedientes administrativos, con lo cual, lo menos que esperan es tener que esperar también por esta institución. No obstante, hay supuestos que en sí mismos revisten una complejidad extraordinaria y no pueden ser resueltos con la agilidad que se querría. Hay casos en que la implicación de varias administraciones y las dudas jurídicas que se presentan en las mismas ven también su reflejo en la tramitación de las quejas que no han podido resolverse en el transcurso del año 2023 y continuarán su tramitación en el 2024.

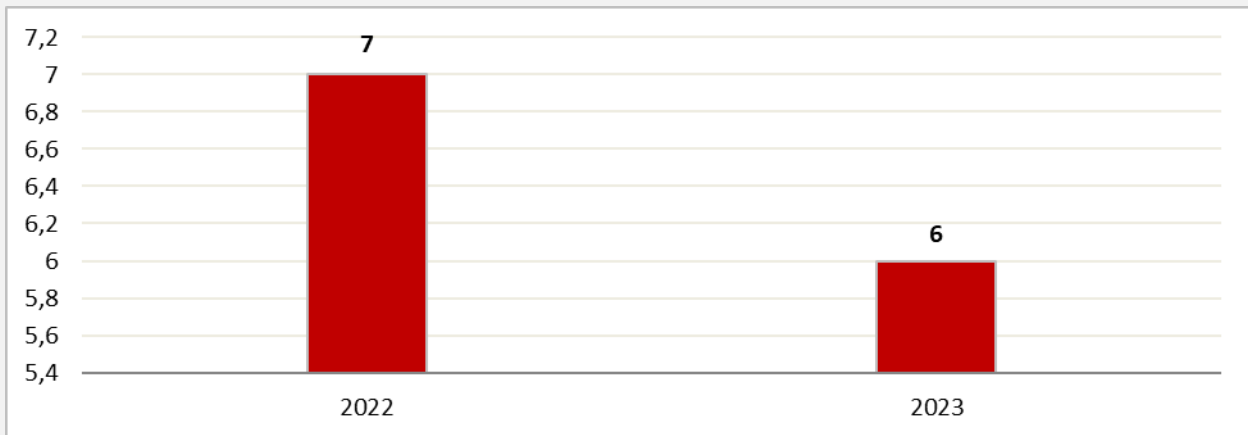


Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

A fecha 31 de diciembre de 2023 en esta área tiene un total de seis (**6**) quejas en tramitación, cinco (**5**) ellas correspondientes a la presentación en el indicado año, quedando una (1) pendiente de resolver del año anterior y que se resolverá presumiblemente en el mes de enero de 2024, al haber entrado el informe de la administración afectada a mediados del mes de enero de 2024. Esta situación supone que solo queda una queja con registro del año 2022, en trámite de las siete (**7**) en trámite en el informe anterior.

Así, las quejas gestionadas en el período del 2023 resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **7** y las nuevas en todo el año 2023, que son **21**, dando un resultado total de **28** expedientes, de los que **6** quedan para ser gestionados en 2024.

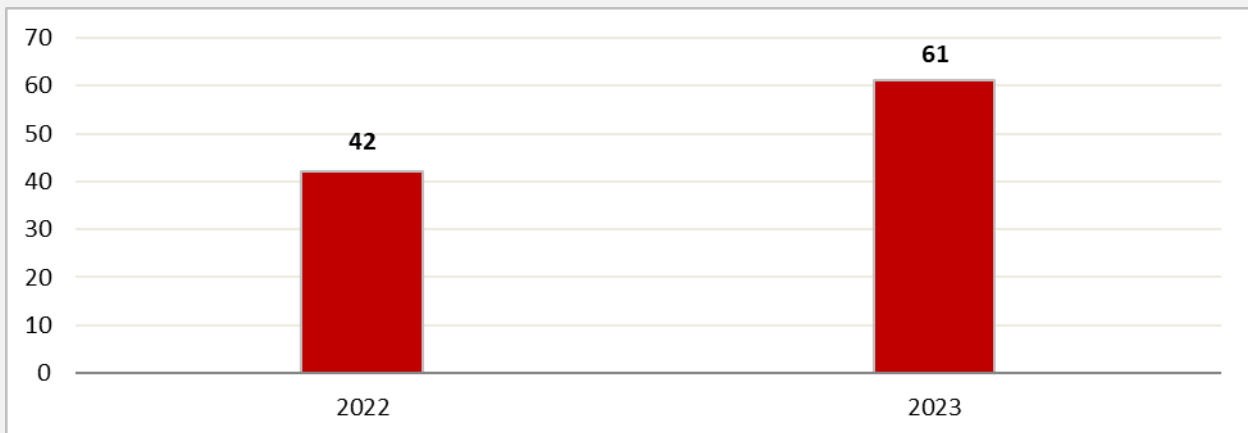


Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Al concluir el ejercicio 2023, en materia de Obras Públicas, se encontraban en proceso de tramitación o abiertas, un total de sesenta y una (**61**) quejas, de las que cincuenta (50) de ellas fueron iniciadas en el propio año 2023, y solo diez (10) corresponden al año 2022, así como una (1) queja iniciada en el ejercicio 2021.

Respecto a las quejas gestionadas en el ejercicio 2023, resultado de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir cuarenta y dos (**42**) y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son setenta y dos (72), dando un resultado total de ciento catorce (114) expedientes, de los que sesenta y uno (61) quedan en estado de trámite pendientes de su resolución en el ejercicio 2024.

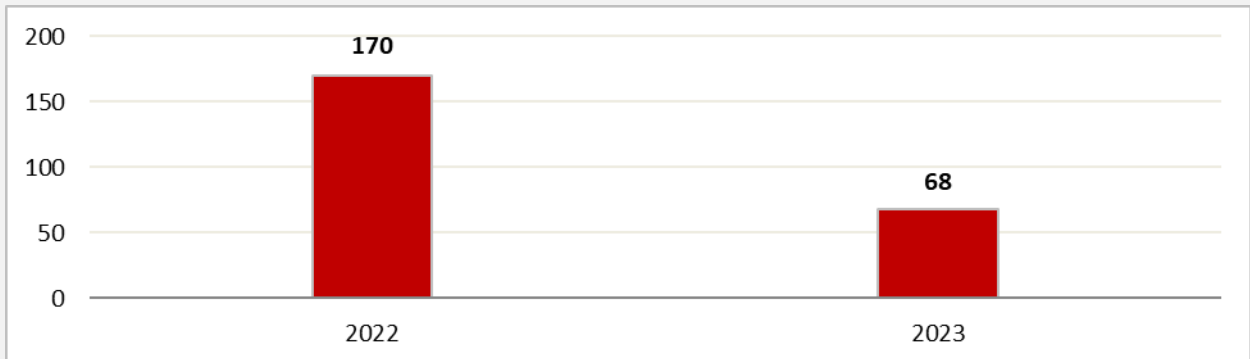


Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar el año.

ÁREA DE VIVIENDA

En el área de Vivienda, al cierre del ejercicio 2023 figuran en trámite sesenta y ocho (**68**) expedientes, de los cuales cincuenta y dos (**52**) pertenecen a quejas abiertas en el año 2023, y dieciséis (16) al año 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, que resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, ciento setenta (170) y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son ciento veintiuna (121), dando un resultado total de doscientos noventa y uno (291) expedientes.

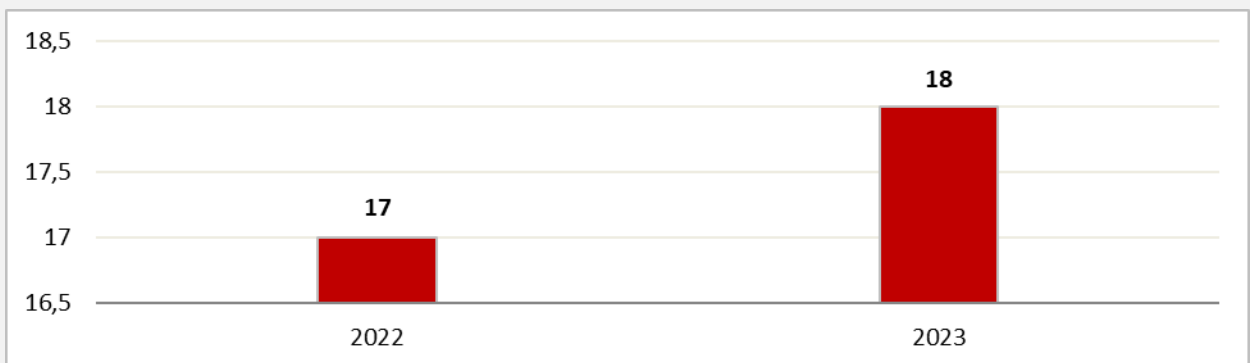


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Al finalizar el ejercicio 2023 quedan abiertas y, por lo tanto, en trámite, un total de **18** quejas, correspondiendo **14** a 2023 y **4** a 2022. Esta situación supone que se produjo un mínimo aumento de quejas en trámite en este año, con respecto a las **17** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir 7 y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **80**, dando un resultado total de **97** expedientes, de los que **18** quedan para ser tramitados en 2024.

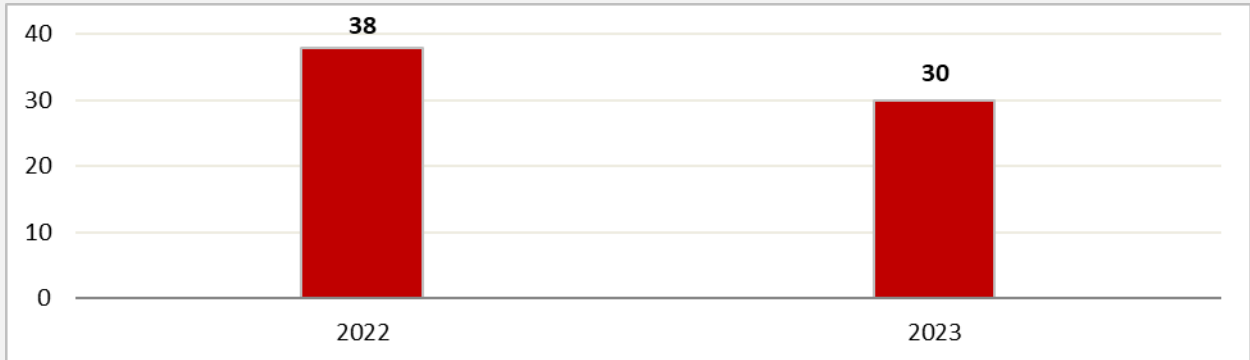


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A fecha 31 de diciembre de 2023 se mantienen en trámite treinta (**30**) quejas, de las que veinte seis (26) son del año que se da cuenta, tres (3) de ellas corresponden al año 2022, y una (1) del año 2021, cuestión que destacamos positivamente.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **38** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **127**, dando un resultado total de **165** expedientes, de los que **30** quedan para ser tramitados en 2023.



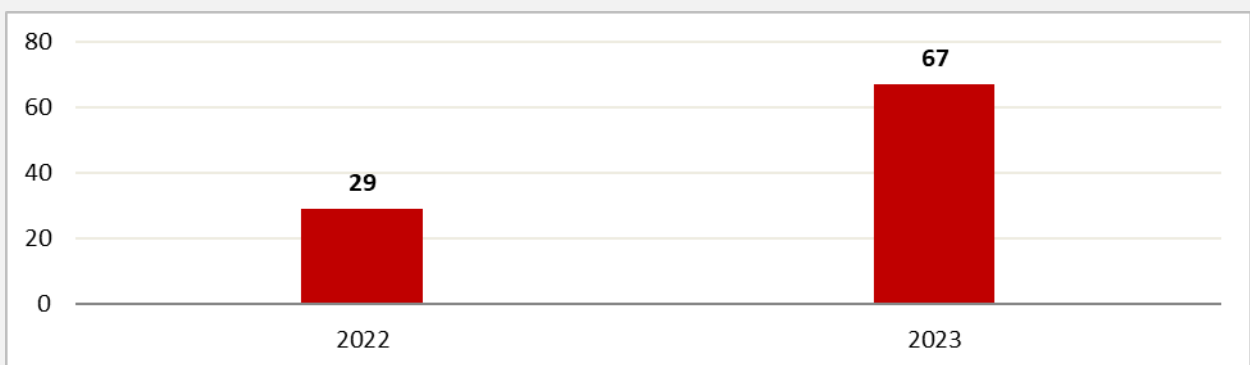
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

A fecha 31 de diciembre de 2023, se encuentran actualmente en trámite en materia de Servicios Urbanos un total de sesenta y siete (**67**) expedientes de queja.

De todos los expedientes de queja, solo una (1), corresponde al año 2021; nueve (9) corresponden al año 2022 y las restantes cincuenta y siete -57- corresponden al año 2023.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el año 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **29** y las quejas nuevas en este periodo de análisis del 2023, que son **89**, dando un resultado total de **118** expedientes, de los que **67** quedan para ser tramitados en el año 2024.



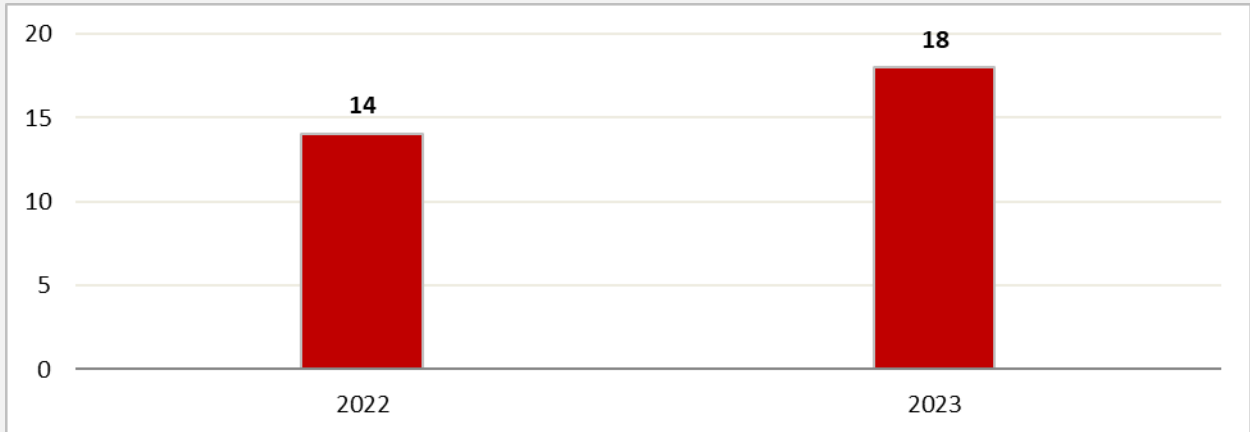
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Al finalizar el ejercicio 2023 quedan abiertas y, por lo tanto, en trámite, un total de **18** quejas, 14 corresponden a 2023 y 4 a 2022. Esta situación supone que se produjo un aumento de las

quejas en trámite en este año 2023, con respecto a las **14** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **14** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **73**, dando un resultado total de **87** expedientes, de los que **18** quedan para ser tramitados en 2024.

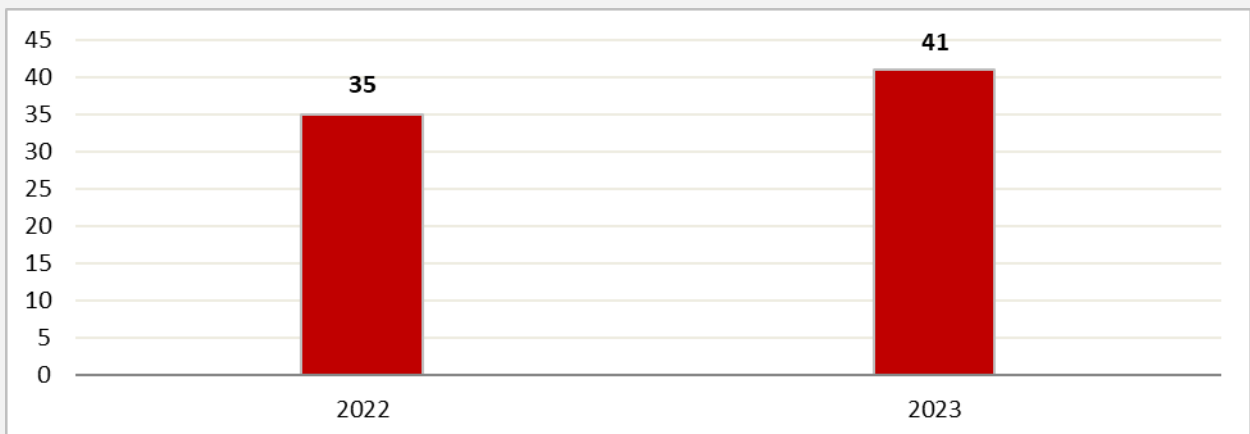


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

A fecha 31 de diciembre de 2023, se encuentran en trámite o abiertas en materia de actividades clasificadas, un total de cuarenta y una (41), de las que treinta y cinco (**35**) expedientes de queja correspondientes al año 2023 y seis (**6**) correspondientes al año 2022. No contamos con quejas correspondientes a años anteriores.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **35** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **59**, dando un resultado total de **94** expedientes, de los que **41** quedan para ser tramitados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

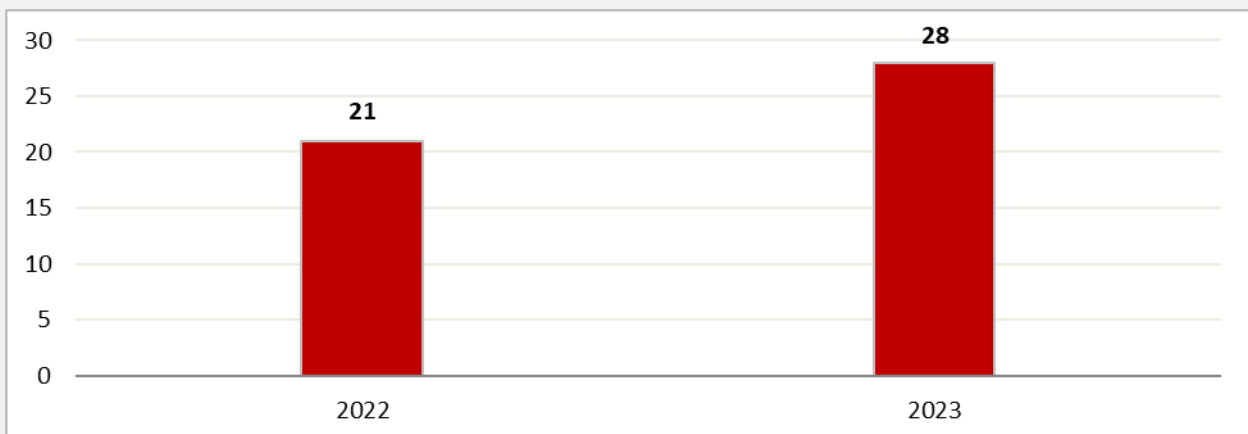
ÁREA DE EDUCACIÓN

A fecha de cierre del año continuaban en tramitación **28** expedientes de queja, de los cuales, 24 habían sido incoados en el año 2023 y 4 en el año 2022.

(Q23/486, Q23/627, Q23/634, Q23/694, Q23/707, Q23/967, Q23/1313, Q23/1665, Q23/1702, Q23/1919, Q23/2062, Q23/2254, Q23/2277, Q23/2406, Q23/2418, Q23/2559, Q23/2628, Q23/2629, Q23/2656, Q23/2712, Q23/2761, Q23/2762, Q23/2764, Q23/2889, Q22/1848, Q22/2543, Q23/2602, Q23/2766).

Las tareas de estudio, valoración y gestión de las quejas dieron lugar a la realización de 1090 trámites en el área de Educación.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **21** y las quejas nuevas en el año 2023 que son **70**, dando un resultado total de **91** expedientes, de los que **28** quedan para ser tramitados en 2024.



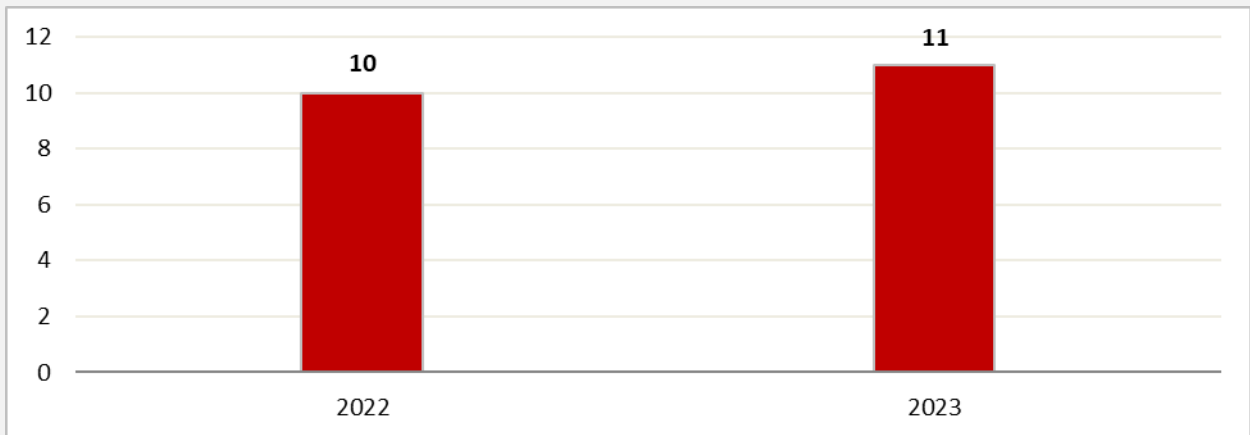
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE CULTURA

Continúan en trámite, a fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta **11** expedientes; 10 de ellos incoados durante el año 2023, y 1 que se inició en 2022.

La tarea de estudio, valoración y gestión de las quejas, en el área de Cultura, dio lugar a la realización de 319 trámites durante el año 2023. (Q23/354, Q23/1019, Q23/1065, Q23/1875, Q23/1911, Q23/2366, Q23/2592, Q23/2685, Q23/2698, Q23/2758, Q22/205).

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **10** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **16**, dando un resultado total de **26** expedientes, de los que **11** quedan para ser tramitados en 2024.

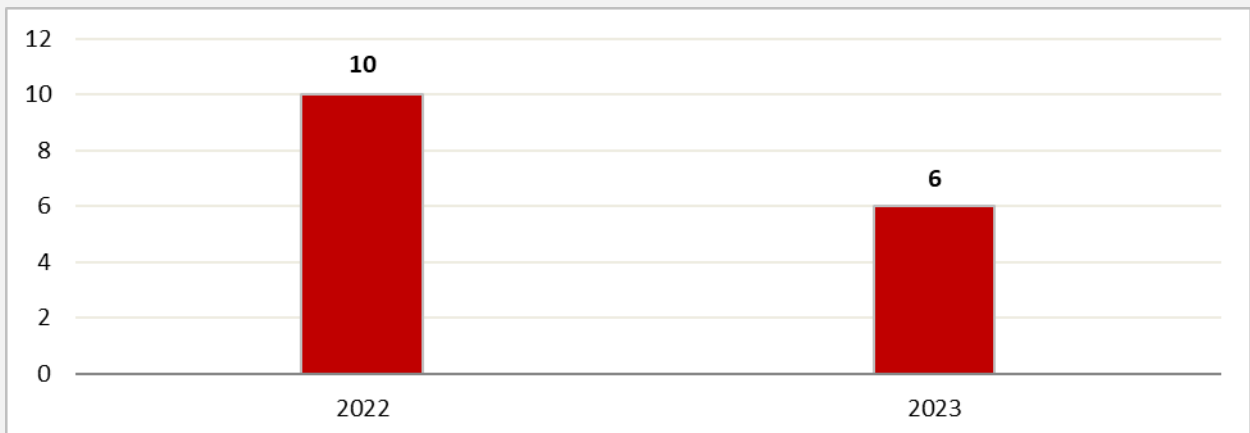


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DEPORTES

Permanecen vivas a fecha de cierre del año **6** quejas, de las cuales 2 fueron incoadas en el ejercicio 2023, 3 fueron abiertas en el año 2022 y 1 que se inició en 2021. Las tareas de estudio, valoración y gestión de los expedientes han dado lugar a la realización de 318 trámites en el área de Deportes. (Q23/998, Q23/1533, Q22/602, Q22/1233, Q22/1575, Q21/2326).

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **10** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **12**, dando un resultado total de **22** expedientes, de los que **6** quedan para ser tramitados en 2024.

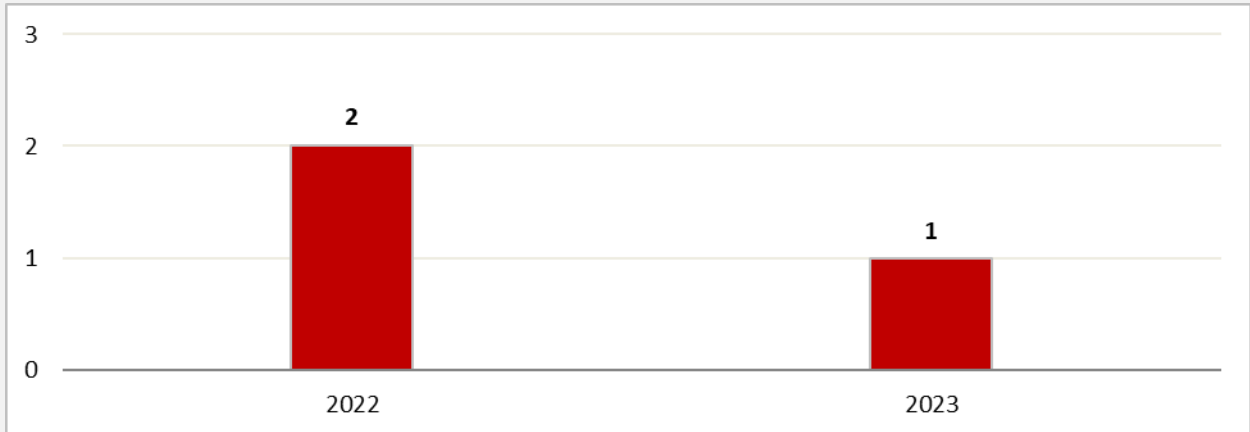


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

A fecha de cierre del ejercicio se encontraban en trámite un **(1)** expediente, del año 2023, la Q23/2520, donde el interesado ha puesto de manifiesto que se le ha notificado la resolución del recurso de alzada interpuesto por la que se declara la concesión de la subvención solicitada, pero sin embargo, no ha recibido aún el abono de dicha subvención concedida.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **2** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **2**, dando un resultado total de **4** expedientes, de los que **1** queda para ser tramitado en 2024.

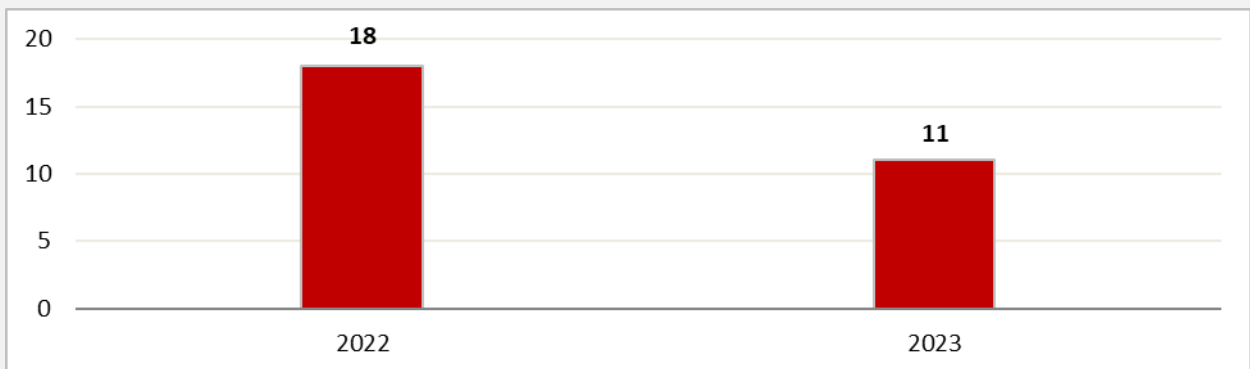


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES

Una vez llegado el 31 de diciembre de 2023, se mantienen activas **11** quejas que han sido presentadas en el transcurso de dicho año y cuya tramitación continuará durante el transcurso del año 2024, las cuales fueron presentadas en el último trimestre del año y requieren aún de la tramitación de algunas actuaciones.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **18** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **38**, dando un resultado total de **56** expedientes, de los que **11** quedan para ser tramitados en 2024.

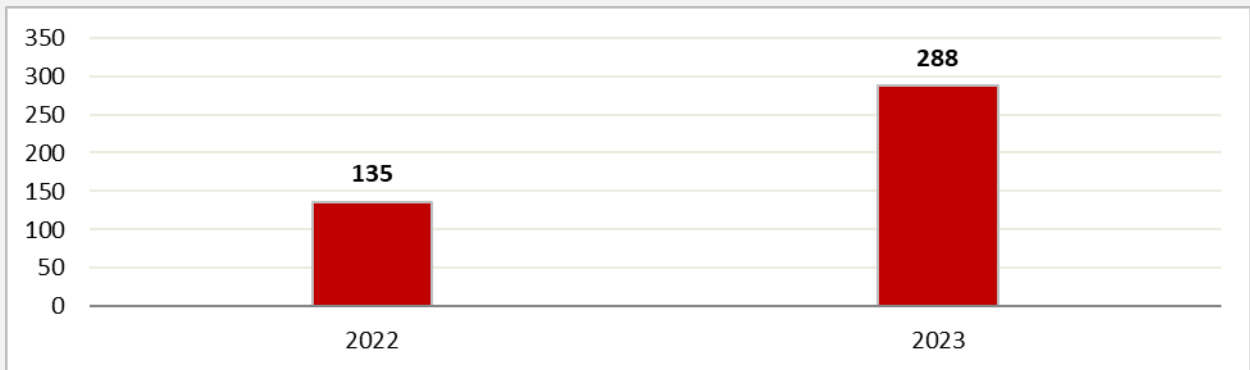


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En el área de Discapacidad, al cierre del ejercicio 2023 figuran en trámite **288** expedientes, 246 de ellos pertenecen a quejas abiertas en el año 2023 (supone el 82,82% de las quejas en trámite en esta área), 38 del año 2022 (13,19%) y 4 del año 2021 (1.38%).

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **135** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **310**, dando un resultado total de **445** expedientes, de los que **288** quedan para ser tramitados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Al término del ejercicio 2023 permanecían en trámite **204** quejas. En números absolutos, a fecha 31/12/23 han quedado menos quejas en trámite (**204**) de las que hubo a 31/12/22 (**256**).

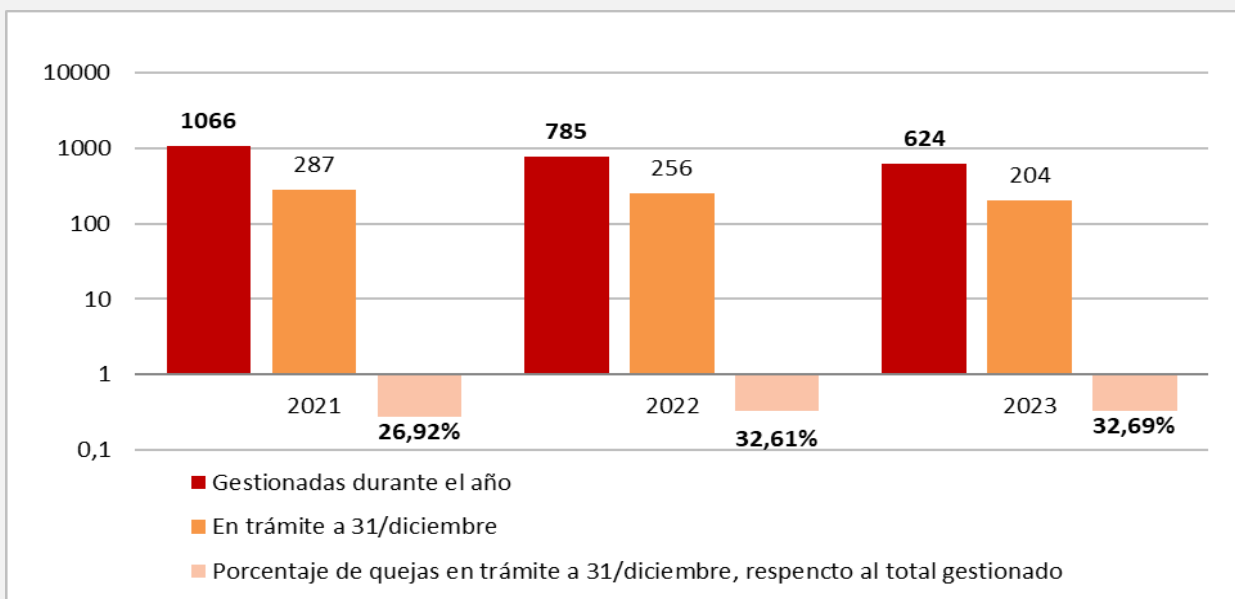


Gráfico 2. Quejas gestionadas y pendientes al término de cada año

Como se indicó anteriormente, de las **204** quejas pendientes de tramitación a **31** de diciembre de 2023, **179** fueron presentadas ese mismo año, mientras que **23** quedaron pendientes de entre las presentadas en 2022 y **2** de entre las presentadas en 2021.

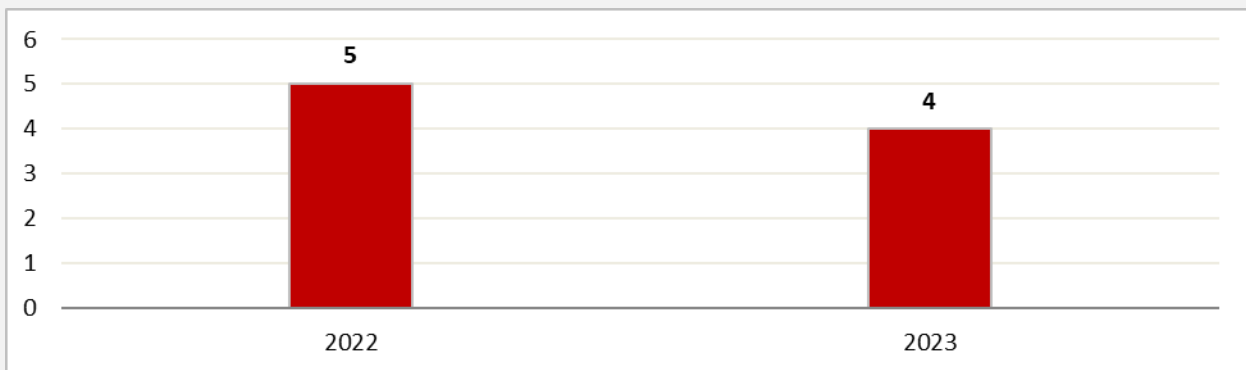
El dato constata que las quejas presentadas ante el área funcional de Dependencia se resuelven dentro del mismo año natural de su presentación, o en el inmediatamente posterior.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **256** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **368**, dando un resultado total de **624** expedientes, de los que **204** quedan para ser tramitados en 2024.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Finalizado el año 2023 se encuentra en trámite cuatro (**4**) quejas en esta área, a diferencia de las se encontraban en trámite a finales del año 2022, que eran cinco (5). De ellos, tres (3) pertenecen a quejas abiertas en el año 2023 y una (1) al año 2022.

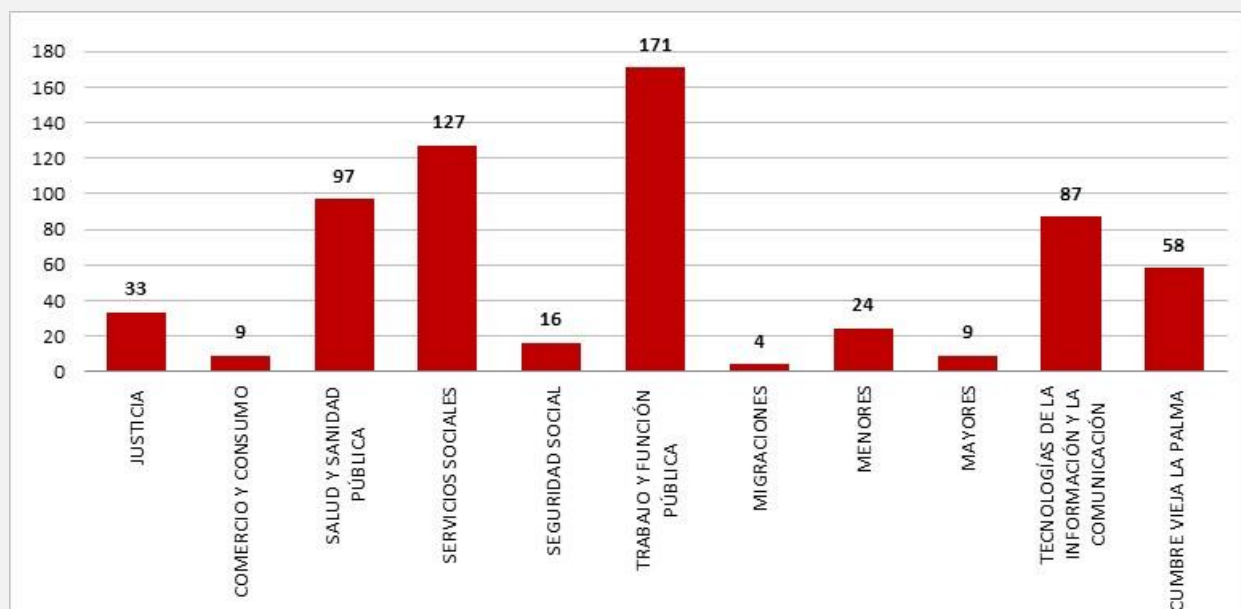
Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **5** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **6**, dando un resultado total de **11** expedientes, de los que **4** quedan para ser tramitados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2023 EN LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	33
COMERCIO Y CONSUMO	9
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	97
SERVICIOS SOCIALES	127
SEGURIDAD SOCIAL	16
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	171
MIGRACIONES	4
MENORES	24
MAYORES	9
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	87
CUMBRE VIEJA LA PALMA	58
TOTAL	635

**ÁREA DE JUSTICIA**

Se mantienen en trámite, a fecha 31 de diciembre de 2023, treinta y tres (**33**) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda o, en aquellos casos donde ya se ha recibido informe, pendiente de la valoración que proceda por parte de la asesora del área, correspondiendo todos ellos al año 2023.

Mención merecen también las quejas gestionadas en el 2023, obtenidas a partir de la suma resultante de las quejas que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2022 (18) y las quejas nuevas registradas a lo largo del año 2023 (202), dando un resultado total de 220 expedientes.



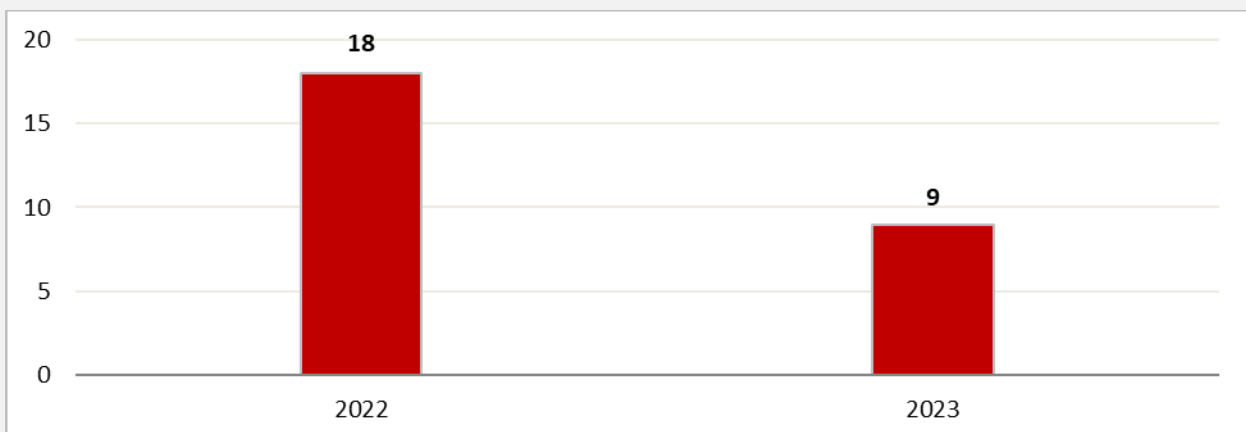
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Al cierre del periodo anual de 2023, continúan en tramitación nueve **-9-** expedientes de queja correspondientes a la materia de comercio y consumo, pendiente y a la espera de aportaciones nuevas por parte de la ciudadanía o pendiente de que la administración pública afectada responda a nuestras peticiones o aclaraciones de informe a efectos de permitir el cierre definitivo de la investigación.

Durante todo el año 2023 se tramitaron en materia de comercio y consumo un total de 46 expedientes de quejas registradas en el año 2023; además 18 quejas correspondientes al 2022, sin que consten expedientes de queja de años anteriores.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **18** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **46**, dando un resultado total de **64** expedientes, de los que **9** quedan para ser tramitados en 2024.

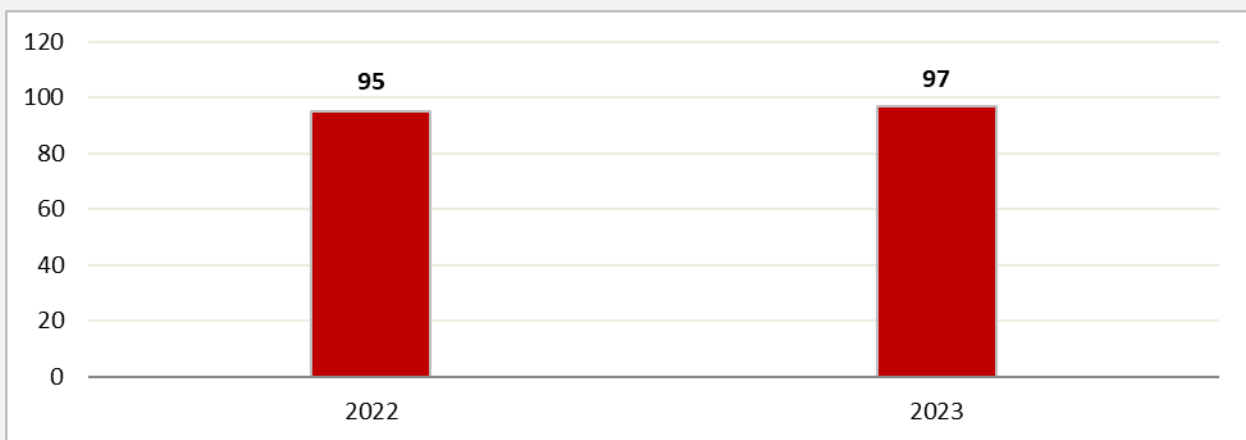


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el presente ejercicio **97** expedientes de queja permanecen en trámite en el área de Sanidad y Salud Pública a fecha de 31 de diciembre de 2023, perteneciendo uno de ellos al ejercicio 2022 (Q22/760), pendiente de respuesta del Cabildo de La Palma a la Recomendación enviada en fecha 14 de noviembre pasado y el resto del año 2023.

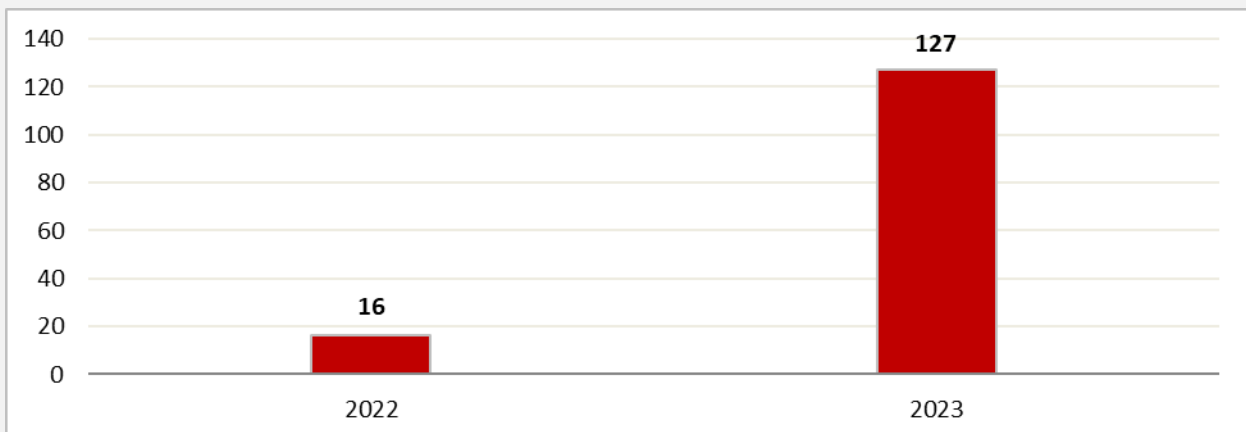
Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas durante el año 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **95** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **203**, dando un resultado total de **298** expedientes, de los que **97** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Una vez finalizado el año 2023, se encontraban en trámite **127 quejas** del propio ejercicio. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2023, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **16** y las nuevas en todo el año 2023, que son **247**, dando un resultado total de **263** expedientes, de los que **127** quedan para ser gestionados en este año 2024.

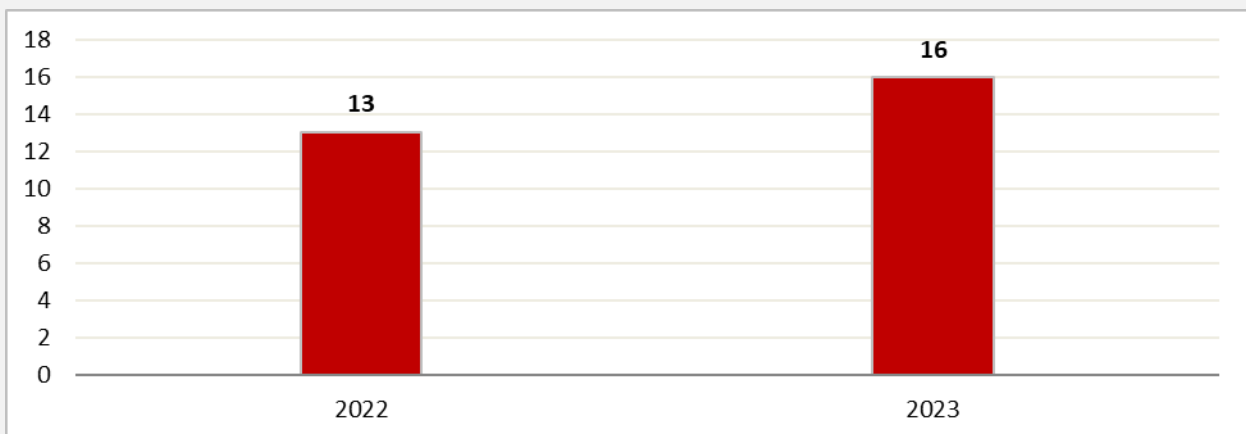


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

A cierre del año 2023 no se mantenían abiertas quejas instadas en ejercicios anteriores, pero si del año de estudio, manteniéndose vivas **16** quejas para su gestión en el año 2024. Se ha procedido al cierre de los expedientes procedentes de años anteriores por cuanto se han resuelto favorablemente con la respuesta expresa a la ciudadanía o no han respondido a nuestras solicitudes de subsanación en distintos requerimientos a lo largo del año y se les comunica que siempre podrán instar una nueva supervisión de la Diputación del Común, una vez cuente con la documentación solicitada.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir trece (13) y las quejas nuevas en todo el año 2023, las cuales responden a ciento cincuenta y nueve (**159**), dando un resultado total de ciento setenta y dos (172) expedientes, de los que dieciséis (**16**) quedan pendientes para ser gestionados en el desarrollo de 2024.

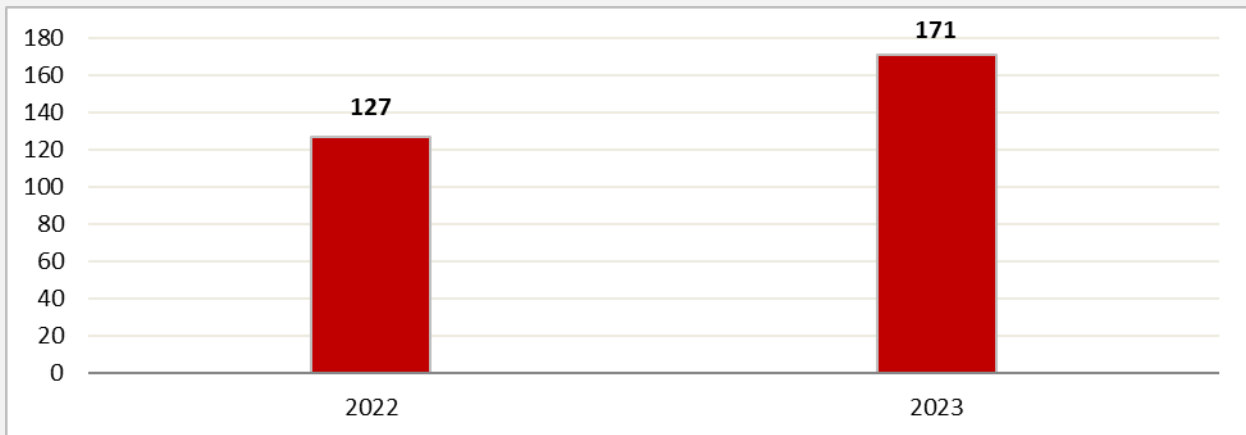


Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

A fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa, figuran **171** quejas vivas, de las cuales 143 pertenecen al año 2023, 24 al año 2022, 3 al año 2021 y 1 al año 2020, atendido ello, en unos casos, a la complejidad del motivo de queja planteado y, en otros casos, a la demora producida en la evacuación de los informes solicitados por parte de la administración pública concernida, razones que demoran la tramitación de las mismas.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **127** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **222**, dando un resultado total de **349** expedientes, de los que **71** quedan para ser tramitados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MIGRACIONES

Se mantienen en trámite cuatro (4) expedientes, todos ellos registrados en 2023, los cuales se encuentran pendientes de recibir los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda.

Mención merecen también las quejas gestionadas en el 2023, obtenidas a partir de la suma resultante de las quejas que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2022 (4) y las quejas nuevas registradas a lo largo del año 2023 (45), dando un resultado total de 49 expedientes.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

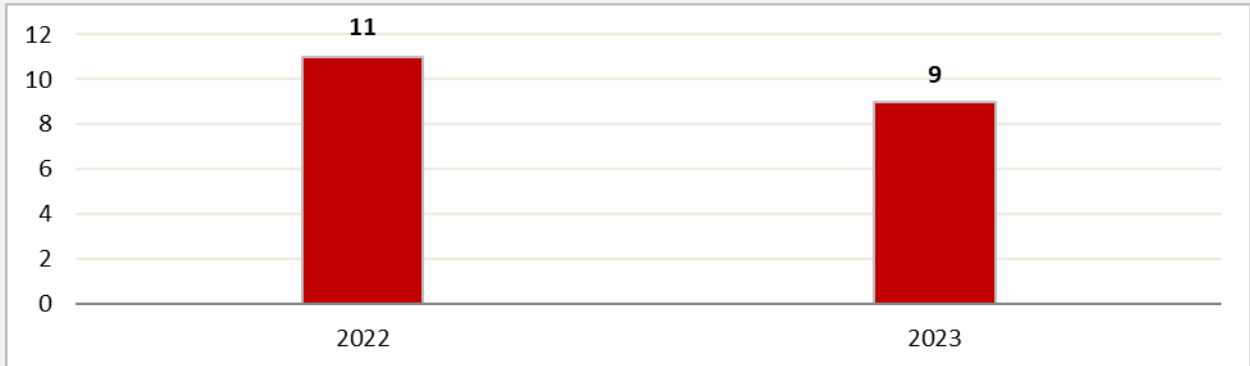
ÁREA DE MENORES

Toda la información de esta área se encuentra en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE MAYORES

Al finalizar el año 2023 se encontraban en trámite 9 quejas, todas ellas correspondientes al periodo de análisis. Existe un descenso del -18.18% con respecto a las 11 quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **11** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **46**, dando un resultado total de **57** expedientes, de los que **9** quedan para ser gestionados en 2024.



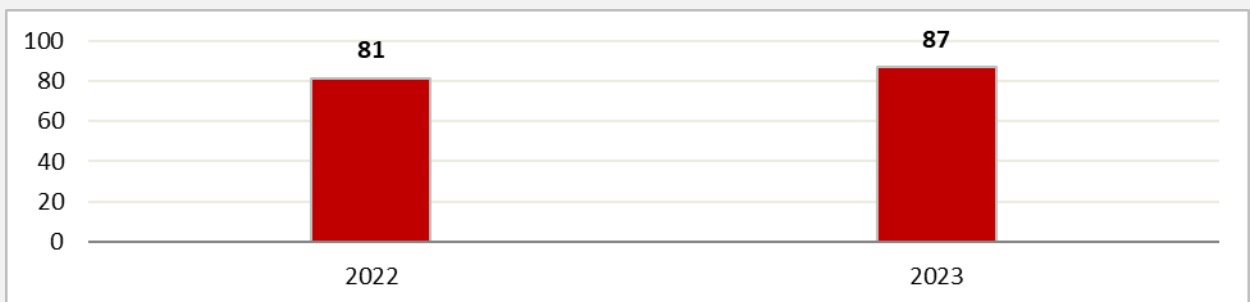
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el presente ejercicio existen **87** expedientes de quejas en trámite en el Área de Tecnología de la Información y Comunicación, perteneciendo 75 de ellas al ejercicio 2021 y que se acumularon a una queja principal al tratar sobre la misma problemática (falta de cobertura de internet en la zona). Estas quejas siguen en tramitación debido a que el Ayuntamiento afectado no ha dado respuesta a la Recomendación enviada por el Diputado del Común (Q21/1520), a pesar de las múltiples peticiones de respuesta que le hemos remitido.

Los principales temas tratados en las quejas se refieren a la brecha digital por falta de fibra óptica o mal estado de la infraestructura de canalización, a la colocación de antenas de telefonía móvil cerca de viviendas y a la protección de datos de carácter personal. Las quejas sobre el funcionamiento del Organismo Autónomo de Correos se han trasladado al Defensor del Pueblo de España. Las quejas sobre la actuación de las compañías de telefonía móvil se han inadmitido por falta de competencias.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **81** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **27**, dando un resultado total de **108** expedientes, de los que **87** quedan para ser tramitados en 2024.



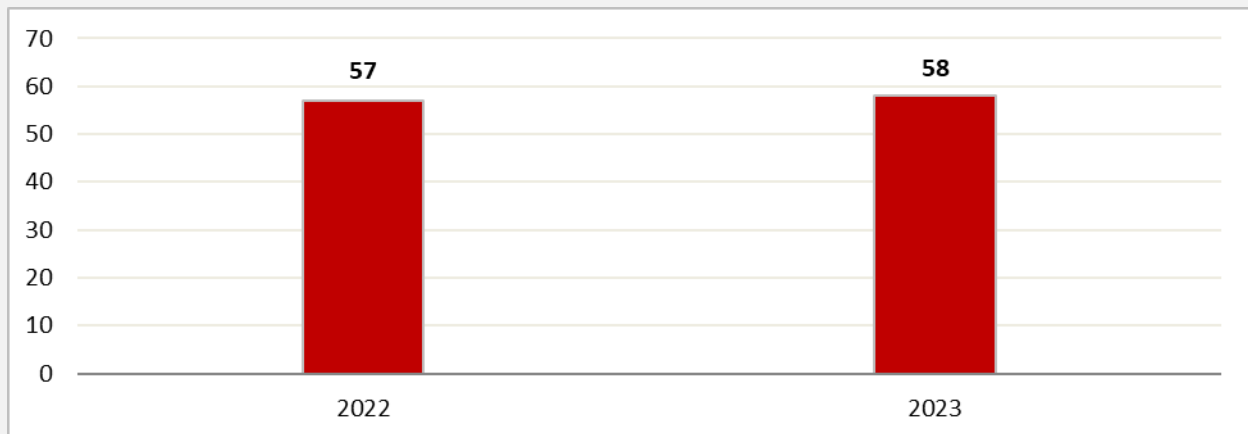
Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

AREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

En el presente ejercicio existen **58** expedientes de queja que permanecen en trámite en el área Específica e Integral Volcán Cumbre Vieja La Palma. Del ejercicio 2022 permanecen en trámites 37 expedientes y 21 de 2023.

Hemos tenido la oportunidad de analizar las variadas consecuencias de los efectos de la erupción, afectando principalmente a áreas como vivienda, política territorial o servicios sociales.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **57** y las quejas nuevas en todo el año 2023, que son **48**, dando un resultado total de **105** expedientes, de los que **58** quedan para ser tramitados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Toda la información de esta área se encuentra en el **Capítulo VIII**.

Capítulo VI

Actuaciones de Oficio

Introducción

En este Capítulo VI se expresa la situación que se produjo en el año 2023 con respecto a las investigaciones de oficio realizadas por la institución de la Diputación del Común, donde se produjo un descenso importante, motivado por la falta de las investigaciones de oficio a las administraciones de Canarias. La disminución es de un **92.89%** en el número de actuaciones, es decir, hemos pasado de **211** en el año 2022 a **15** en este 2023.

A su vez, a 31 de diciembre de 2022 se encontraban en trámite un total de **143** actuaciones de oficio, a las cuales se adicionan las **15** nuevas, generando un total de **158** quejas gestionadas a lo largo del periodo del 2023. En cuanto a las investigaciones de oficio archivadas durante el ejercicio han sido un total de **138**.

Las áreas que centran las actuaciones de oficio son las de Vivienda, Discapacidad y Dependencia, como parte de la Adjuntía Primera; Justicia, Menores y Mayores de la Adjuntía Segunda.

En cuanto a la división por Adjuntías de las investigaciones de oficio en 2023, la Adjuntía Primera tiene un total de **8** actuaciones, así como **113** actuaciones que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2022, lo que da un total de **119** gestionadas. Además, durante 2023 fueron archivadas **107** investigaciones de oficio. Con respecto a la Adjuntía Segunda las investigaciones nuevas de oficio suman un total de **4** actuaciones, así como **3** que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2022 y fueron archivadas **2** durante el año 2023.

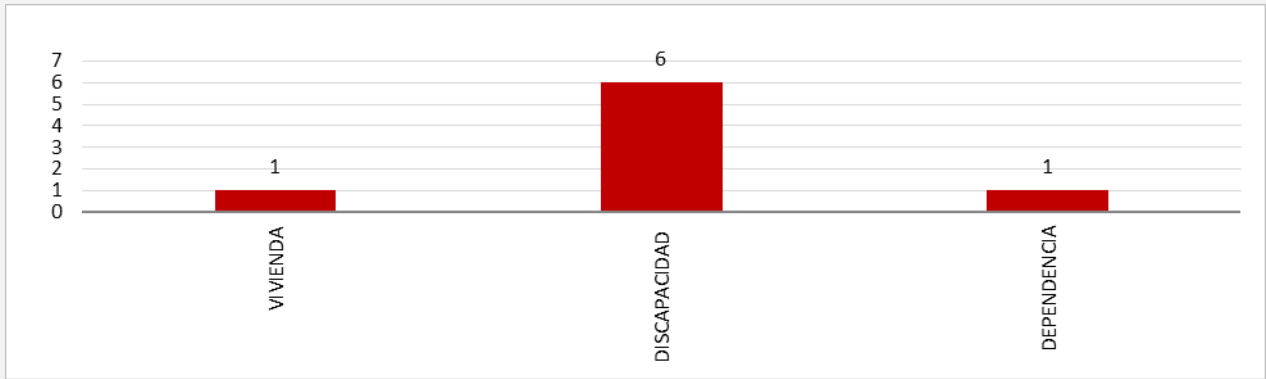
Finalmente, en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suman un total de **3** actuaciones nuevas de oficio, a las que hay que sumar otras **27** que se encontraban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022, por lo que se gestionaron un total de **30**. Además, fueron cerradas durante el ejercicio, un total de **29**.

1. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	8
ADJUNTÍA SEGUNDA	4
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
TOTAL GENERAL	15

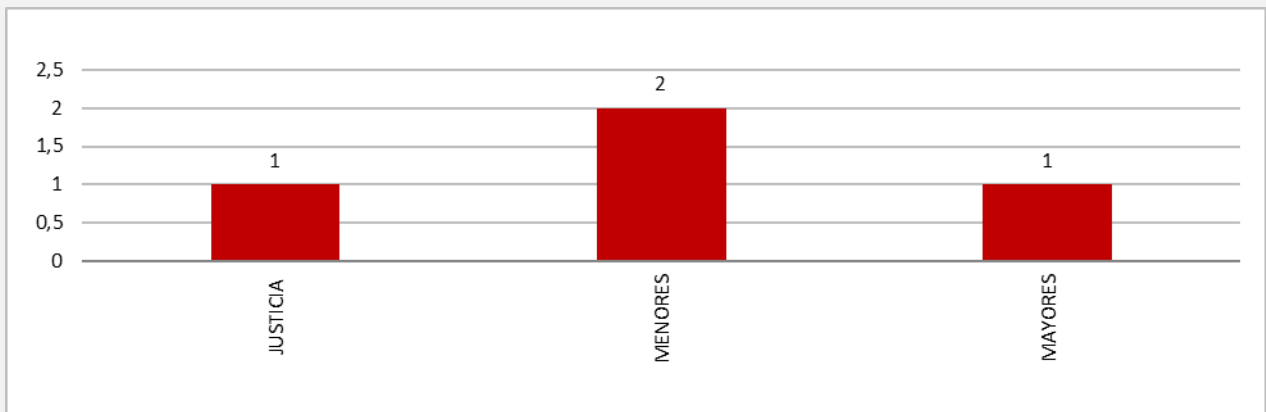
2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2023
VIVIENDA	1
DISCAPACIDAD	6
DEPENDENCIA	1
TOTAL	8



3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2023
JUSTICIA	1
MENORES	2
MAYORES	1
TOTAL	4



4. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

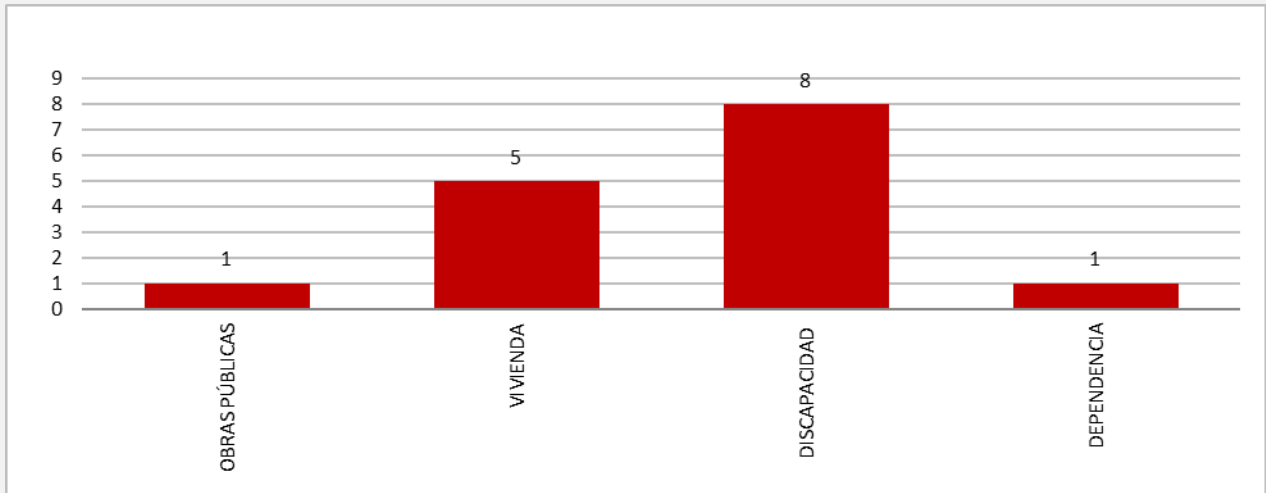
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3

5. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2023 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	15
ADJUNTÍA SEGUNDA	4
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
TOTAL	20

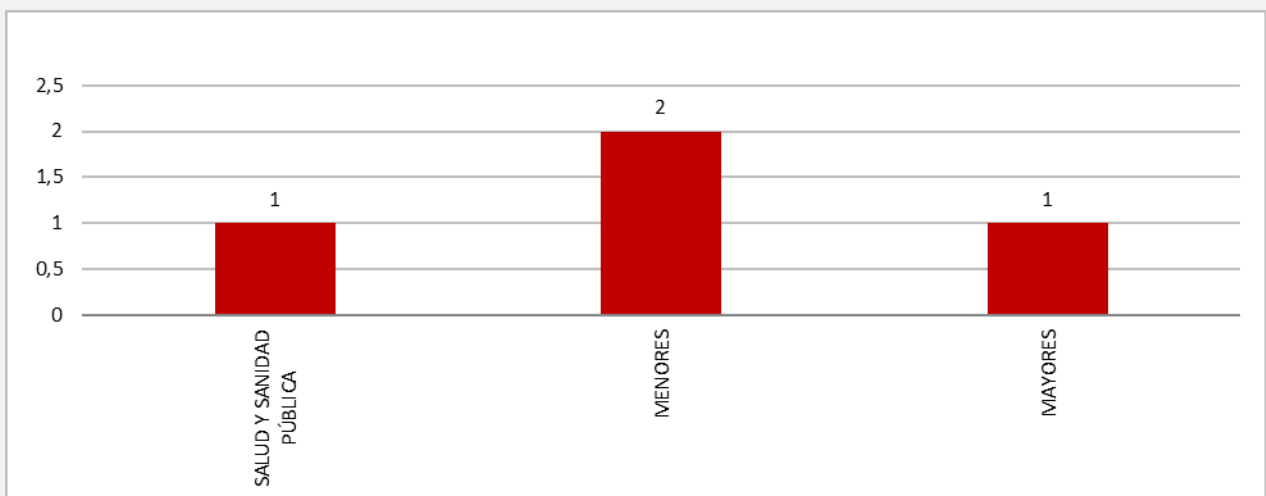
6. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	5
DISCAPACIDAD	8
DEPENDENCIA	1
TOTAL	15



7. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
MENORES	2
MAYORES	1
TOTAL	4



8. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2023 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

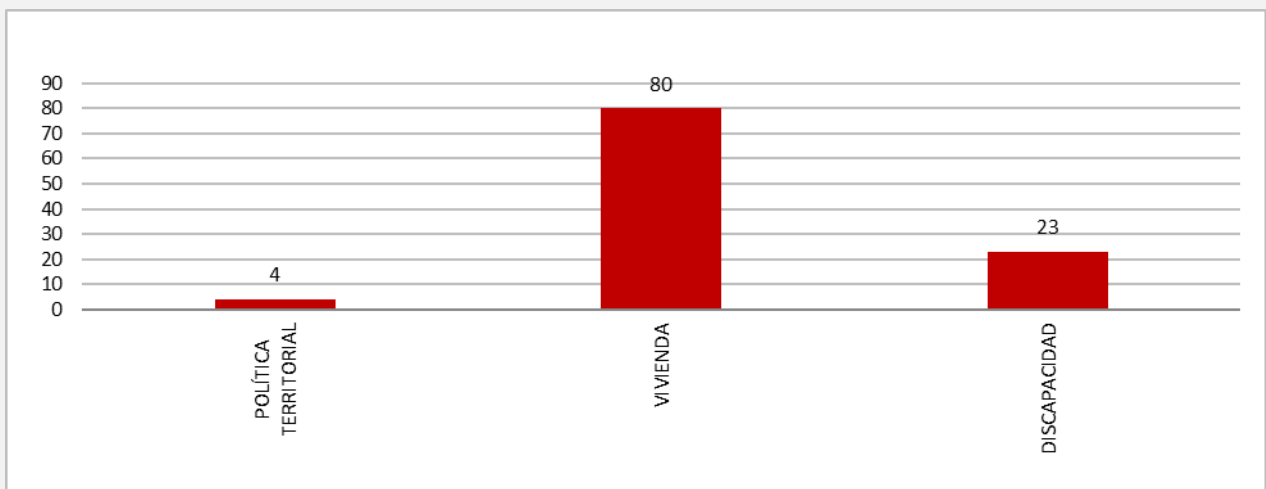
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1

9. Actuaciones de Oficio cerradas.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	107
ADJUNTÍA SEGUNDA	2
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	29
TOTAL GENERAL	138

10. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
VIVIENDA	80
DISCAPACIDAD	23
TOTAL	107



11. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	2
TOTAL	2

12. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	29

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2023 no han sido incoado investigaciones de oficio. En cambio, se continuó la tramitación de 4 quejas que fueron incoadas en el año 2021, relacionadas con el seguimiento del cumplimiento del indicado Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias, siendo archivadas tras comprobar que los Ayuntamientos investigados habían aprobado el respectivo Plan de Seguridad y Salvamento de su municipio.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el área de Obras Públicas durante el año 2023 no han sido incoadas investigaciones de oficio, pero se mantiene abierta una investigación de oficio la Q22/2001, iniciada en el mes de septiembre de 2022, proveniente de la toma en conocimiento por esta defensoría del posible incumplimiento del compromiso asumido por un ayuntamiento respecto a la realización de obras para el abastecimiento de agua de los vecinos de un barrio siendo el agua un bien escaso y un derecho fundamental en el desarrollo de la vida de las personas.

Al momento del cierre del año 2023, la presente investigación de oficio sigue su curso, habiéndose insistido en la petición de informe al ayuntamiento afectado y ante la falta de respuesta se ha remitido reiteración con escrito de advertencia recordando el deber legal de responder por parte de la administración.

ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2023, se ha abierto una (1) queja de oficio, coincidente en motivo con las 103 investigaciones de oficio incoadas en el ejercicio 2022, y gestionadas durante el ejercicio 2023, cuyo fin ha sido elaborar el "Informe extraordinario sobre la situación de la vivienda en Canarias desde una perspectiva social" que recoge el diagnóstico y una serie de propuestas de mejora ante las dificultades de un amplio sector de la población para acceder a la vivienda, tanto en propiedad como en régimen de alquiler. El informe fue presentado ante el Parlamento de Canarias en el mes de septiembre de 2023.

La tramitación ordinaria de expedientes en la Diputación del Común revela la existencia de muy diversos problemas relacionados con la vivienda en Canarias, generalmente ligados a la ausencia de un número suficiente de viviendas libres en el mercado, tanto de promoción pública como privada, y tanto en régimen de compra como de alquiler, así como al nivel de rentas de las familias demandantes de las distintas líneas de actuación ofrecidas por nuestras administraciones públicas.

A la vista de lo expuesto, y en cumplimiento de las funciones de supervisión que la normativa vigente encomienda a esta institución, resulta determinante conocer la situación de la vivienda en Canarias, para lo cual se ha acordado la apertura de diferentes investigaciones de oficio.

Dentro de las líneas de investigación citadas, se propone la supervisión sobre el suelo ofrecido y/o cedido desde el año 2020 hasta la actualidad por los Ayuntamientos del archipiélago al Gobierno autónomo para el Parque Público de Viviendas.

Hay que tener en cuenta que los acuerdos de apertura de aquellas 103 investigaciones se adoptaron en octubre de 2022 y, por el volumen de la información solicitada, en aras a facilitar tanto el trabajo del funcionariado de las administraciones públicas en sus respuestas como la calidad en las mismas, se otorgó un plazo mayor al habitual a las distintas administraciones (Gobierno de Canarias, Cabildos y Ayuntamientos) para la emisión de sus informes, la mayor parte de ellos han sido remitidos a esta institución a lo largo del ejercicio 2023.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2023, se han abierto **6** quejas de oficio en el área de discapacidad, de cuyo resultado daremos cuenta en un informe independiente, una vez concluidas las mismas, son las siguientes:

Q23/2417: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Relativa a la implantación de la **tarjeta acreditativa del grado de discapacidad** que tiene como finalidad dar testimonio fehaciente del reconocimiento del grado de discapacidad de su titular y servir como documento probatorio de dicha condición, lo que permite a la persona titular de la misma acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, su grado de discapacidad y facilitarle así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar su calidad de vida a través de un instrumento más práctico y cómodo al momento de acreditar su discapacidad. Se trata de una reivindicación reiterada de la ciudadanía y que la mayoría de las comunidades autónomas de nuestro país ya tienen implantada.

Se encuentra en investigación.

Q23/2420: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Relativa a los **medios personales, materiales y tecnológicos con los que cuenta la Dirección General de Discapacidad** de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias, para atender las solicitudes de la ciudadanía relativas al reconocimiento de la discapacidad, (reconocimiento del grado de discapacidad y revisiones del

grado de discapacidad ya reconocido) para gestionar y resolver los expedientes que se derivan de aquellas solicitudes, y para dar efectividad a los derechos de estas personas.

Año tras año se constata una demora en la resolución de los procedimientos de reconocimiento y revisión del grado de discapacidad, que incumple los plazos legalmente establecidos.

Se encuentra en investigación.

Q23/2745: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Relativa a la demora evidenciada en la tramitación y resolución del **procedimiento de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad** por el servicio de discapacidad de la dirección general de discapacidad del Gobierno de Canarias. Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulados los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta, resulta necesaria la presente investigación al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin.

Se encuentra en investigación.

Q23/2746: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Sobre la demora en la tramitación y resolución del **procedimiento de revisión del grado de discapacidad**, evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de discapacidad de la Diputación del Común. Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulados los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta, resulta necesaria la presente investigación al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin.

Se encuentra en investigación.

Q23/2836: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Respecto a la demora en la tramitación y resolución del procedimiento de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad en los **supuestos de priorización** que contempla la Orden de 18 de octubre de 2012, demora evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de Discapacidad de la Diputación del Común. El alto de número de quejas registradas en el área de Discapacidad, su potencial afectación a un número indeterminado de ciudadanos/as, justifican la necesidad de realizar la presente investigación, para conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar adecuadamente qué supuestos de priorización se están considerando actualmente por el centro directivo, en qué instrumento normativo se especifica, número de casos y plazos de resolución de dichos supuestos. Dado que la puerta para el ejercicio de

derechos y acceso a los recursos pertinentes, solo puede abrirse con la llave del reconocimiento del tipo y grado de la discapacidad, siendo contrario a los principios del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que sea precisamente la demora en la respuesta de estos Centros específicos para personas con discapacidad, la que opere en contra de la efectividad de su igualdad de oportunidades, y de su acceso a las garantías, planes, prestaciones, servicios y medidas de acción positiva y de protección que legalmente se reserva a las mismas.

Se encuentra en investigación.

Q23/2840: Dirección General de Discapacidad. Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.

Sobre el procedimiento de concesión de la **tarjeta de estacionamiento de vehículos para el transporte de personas con discapacidad que presenten movilidad reducida o déficit de agudeza visual**, y que viene condicionada por el reconocimiento previo de la discapacidad por la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias, cuya demora evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de Discapacidad de la Diputación del Común, impide su concesión y/o tramitación.

Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulado los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta de demora en el reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad, que constituye un requisito ineludible para poder tramitar la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, resulta necesaria la presente investigación al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes de tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad pendientes de tramitación, y promedio temporal de resolución, qué personal está destinado a la tramitación de este procedimiento, cuántas solicitudes y resoluciones de tarjeta de estacionamiento de carácter provisional se han tramitado en los últimos cuatro años, cuántas resoluciones de reconocimiento y/o revisión del grado determina que existe dificultades de movilidad, todo ello, a fin de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin, y las medidas que resulta necesario implementar para dar cumplimiento a los plazos de resolución establecidos en la normativa reguladora. **Se encuentra en investigación.**

Seguimiento quejas de oficio de años anteriores. Quejas cerradas y Quejas que quedaron en trámite al finalizar 2022.

Q22/2899: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias y Cabildo de Tenerife.

Se decide la apertura de investigación de oficio, sobre la denunciada situación de abandono del centro especializado para personas con síndrome de Down, iniciado en enero de 2019 en el barrio lagunero de El Coromoto que albergará un centro especializado para personas con síndrome de Down. La instalación ofrecerá una atención integral, que irá desde el nacimiento, los servicios de atención temprana, logopedia, fisioterapia y atención educativa, hasta módulos dirigidos al envejecimiento activo de sus usuarios. La dotación recibirá fondos del II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias de Canarias, impulsado por el Gobierno regional. La obra tiene un coste de 1,4 millones de euros y un plazo de ejecución de quince meses. Sin embargo, la

asociación que la impulsa - Trisómicos 21- , trasladaban al propio Diputado del Común, el pesar de ver frustrado uno de sus anhelos más importantes en los últimos años, como es la construcción, entrega y ejecución de dicho centro, el primer centro especializado para personas con síndrome de Down del archipiélago canario, así como la ausencia de respuesta clarificadora de la previsión de ambos estamentos gubernativos para la finalización y entrega de este centro.
Se encuentra en investigación.

Q22/2907: Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

En la misma reunión mantenida el pasado 22 de diciembre de 2022, por Diputado del Común y el Adjunto Primero, con la Asociación Tinerfeña Trisómicos 21, Down Tenerife, se pone de manifiesto, también, la preocupación de esta asociación, ante la necesidad de implantar nuevas unidades de atención temprana en Canarias para aquellos niños y niñas que requieren de apoyo para tratar las dificultades cognitivas, sensoriales y motoras que padecen, y concretamente, de los afectados por Síndrome de Down. En atención a lo expuesto, se ha acordado la presente investigación de oficio, a fin de conocer el estado del expediente sobre la creación de centros de atención temprana en Canarias, profesionales adscritos en la actualidad a cada una de las unidades existentes, e implementación medios personales prevista, en su caso.

En fecha 19/09/2023 se recibe informe de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Sanidad, en la que exponen que, a partir del año 2021 se han puesto en funcionamiento, de manera progresiva, Unidades de Atención Temprana (UAT), en las diferentes islas: 2 en Gran Canaria, 2 en Tenerife, 1 en Fuerteventura, 1 en la Palma, 1 en El Hierro y 1 en La Gomera, con el objetivo de llegar a la totalidad de las once UAT previstas en el Proyecto del Plan Integral de Atención Temprana de Canarias 2019-2023, especificando que las dos unidades restantes, una en el sur de Tenerife y la de la isla de Lanzarote se implantarían en el segundo semestre de 2023.

La creación de estas Unidades constituye la materialización de la valoración e intervención con niñas y niños de 0 a 6 años que presentan trastornos en el desarrollo o riesgo de padecerlo. Están integradas por un equipo interdisciplinar compuesto por profesionales de psicología clínica, logopedia, fisioterapia, terapia ocupacional, orientación escolar/pedagogía, trabajo social, auxiliar de enfermería y auxiliar administrativo. Asimismo, se establece una coordinación con los Sistemas Sanitario, Educativo y de Servicios Sociales para la optimización de los servicios procurando la complementariedad de las intervenciones y evitar la duplicidad de servicios garantizando un único modelo de intervención.

Por ello, y en relación con lo expuesto anteriormente, los menores con Síndrome de Down estarán incluidos en el objeto de valoración e intervención en atención temprana cuando así se indique por los diferentes profesionales del equipo interdisciplinar y transdisciplinar.

Se acuerda el archivo de la queja.

Q22/2913: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se acordó investigación de oficio para conocer las líneas de subvenciones en materia de educación para aquellos centros de atención temprana para personas con discapacidad, concretamente que atiendan al Síndrome de Down. En el marco de dicha actuación de oficio se

ha solicitado a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, informe sobre las líneas de subvenciones en materia educativa para entidades del Tercer Sector de Acción Social de ámbito autonómico de atención a personas con discapacidad, especializadas en las personas con Síndrome de Down.

Recibido informe (07/2023) de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (CEUCD) del Gobierno de Canarias, informan que la misma gestiona becas, ayudas y subvenciones que contribuyen a la cohesión social y la igualdad de oportunidades. Estas ayudas se dirigen, según su finalidad, al alumnado, familias, profesorado y centros educativos: becas para estudios universitarios, ayudas para libros de texto y material didáctico, ayudas para residencias escolares, becas de formación profesional dual, subvenciones directas a centros públicos y privados autorizados para impartir el primer ciclo de Educación Infantil, asignaciones económicas para comedor escolar y subvenciones directas para desayunos escolares.

La CEUCD, junto con el Ministerio de Educación y Formación Profesional, gestiona las becas y ayudas para el alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE). Estas ayudas pueden solicitarse a partir de los dos años de edad para su uso en reeducación pedagógica y atención logopédica.

Con relación a la Atención Temprana, se informa que desde la CEUCD se gestionan y coordinan, junto con el Área de Sanidad y Servicios Sociales, las Unidades de Atención Temprana para alumnado entre 0 y 6 años de edad. Asimismo, la CEUCD desarrolla otras líneas de trabajo, en los centros educativos, que impulsan la mejora de la atención temprana, pero no como subvenciones, ya que la DGOIC no está autorizada al uso de este mecanismo.

La CEUCD realiza una aportación económica a la Asociación Down Tenerife para contribuir con su servicio a la atención al alumnado con necesidades educativas especiales (NEE). Asimismo, se informa que las subvenciones destinadas a entidades del sector de acción social se gestionan, a través de otros organismos tales como cabildos, ayuntamientos, fundaciones y Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias. Finalmente, desde esta Dirección General se agradece el esfuerzo y la labor de la Asociación Tinerfeña Trisómicos 21, Down Tenerife, por la atención al alumnado y a las personas con discapacidad de Canarias.

Atendida la petición de información se procede al archivo de la queja.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2023, se acordó el inicio de una investigación de oficio, que dio lugar a la queja Q23/1235, tras tener conocimiento de las dificultades con las que se estaban encontrando muchas personas en situación de dependencia, para ejercer su derecho a recibir los diferentes servicios de atención por parte de las empresas que prestan los mismos.

En diciembre de 2023, se recibió informe de la Consejería de Derechos Sociales que concluye: *“(...) en respuesta a lo solicitado en el apartado 8, y de conformidad con lo anteriormente señalado, una vez se apruebe la modificación normativa para trasladar a la normativa autonómica los criterios comunes de acreditación aprobados por el Consejo Territorial de Servicios Sociales, se regularán estructuras y mecanismos para la mejora de la calidad en los servicios sociales y en la atención a la dependencia. Este Centro Directivo tiene el objetivo de*

aprobar la citada normativa, durante el año 2024, y con ella la implementación de las estructuras para la mejora de la calidad.”

La queja está en trámite de cierre por conclusión de actuaciones.

En todo caso, esta institución estará pendiente de que se cumpla dicho objetivo.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Se incoó de oficio una (1) queja durante el ejercicio 2023:

Q23/1796.- Corte de suministro de agua en el Centro Penitenciario Tenerife II. Remitido al Defensor del Pueblo.

Se inicia investigación de oficio relativa a la grave situación en la que se encuentran los internos del Centro Penitenciario Tenerife II, tras el corte de suministro de agua derivado del incendio acaecido en la isla de Tenerife desde el día 15 de agosto de 2023, a fin de instar al Defensor del Pueblo de España que actúe de manera urgente ante el Ministerio del Interior.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Durante el ejercicio 2023 no se ha iniciado ninguna investigación de oficio, pero en el expediente iniciado en el ejercicio anterior con la referencia Q22/760, seguimos a la espera de la respuesta del Cabildo de La Palma a nuestra Recomendación sobre los accesos al Hospital General de esa Isla.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo IX.

ÁREA DE MAYORES

El 3 de abril de 2023 se incoó una queja de oficio en el área de Mayores, la Q23/716, tras tener conocimiento de que la Plataforma por la Reapertura de la Residencia de Frontera no había tenido noticias acerca de si se habían iniciado las obras en la Residencia de Frontera, para su apertura, a pesar de que en la reunión mantenida en el Cabildo de El Hierro, el 24/03/2022, en la que se encontraba presente el Diputado del Común, les comunicaron desde dicha Corporación Insular que los tendrían puntualmente informados.

Se solicitó informe al Cabildo Insular del Hierro acerca de:

-Si hay proyecto redactado para ejecutar la obra de la Residencia de Frontera, orientada a su reapertura.

-Quién o quiénes ostentan la dirección de la misma.

-En caso de darse los supuestos anteriores:

A) Qué empresa ejecuta o ejecutará la obra.

B) Fecha de inicio de la misma.

C) Plazo de ejecución y presupuesto.

D) Las razones por las que no se ha informado al respecto a la Plataforma por la Reapertura de la Residencia de Frontera.

El 25 de mayo de 2023, se recibió el informe, que concluía:

(...) estamos a la espera de que la D.F. aporte la propuesta de proyecto modificado en caso de ser necesario, para poder continuar con los tramites establecidos por la ley. Esperamos que esta entrega se haga efectiva entre esta semana o la siguiente como muy tarde.”

La queja se cerró, por límite de actuaciones, el 1 de junio de 2023.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

Capítulo VII

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

Presentación

El Informe Anual de la Diputación del Común siempre es un documento que contiene la radiografía social de nuestra Comunidad Autónoma. La protagonista es la ciudadanía canaria, quien, a través de sus reclamaciones, deja constancia de los principales problemas que padece la Administración Pública del Archipiélago.

Tras la eclosión de la Pandemia, que supuso una cantidad de expedientes absolutamente excepcional en el año 2021, durante el ejercicio del que se da cuenta se ha producido un moderado incremento de personas que confiaron en nuestra Institución, llegando ya a un incremento del 83% en los últimos diez años, aunque el dato más relevante es que logramos un 64.46% de expedientes favorables a nuestros reclamantes.

Las áreas de contenido social vuelven a acaparar el mayor volumen de quejas sobre el funcionamiento de la Administración Pública de Canarias. El área que más crece es la de Servicios Sociales, con un incremento del 80%, seguido de Servicios Urbanos, centradas en reclamaciones a los Ayuntamientos sobre deficiencias en la prestación de servicios esenciales, y el área de Justicia, principalmente sobre las dilaciones de los informes periciales solicitados por los Juzgados.

La Dependencia continúa siendo el área más numerosa en reclamaciones, aunque se percibe una disminución por segundo año consecutivo con respecto al ejercicio anterior. También es destacable que la Discapacidad sigue estando en segundo lugar por el reiterado incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de expedientes.

Este año hemos continuado con el objetivo de acercar nuestra Institución a la ciudadanía. Para ello, hemos abierto nuestras puertas a todos los colectivos y hemos potenciado el uso del teléfono de línea gratuita 900, que ha recibido más de cinco mil llamadas para consultar el trámite de expedientes.

Además, en cuanto a la modernización informática de nuestra Institución, finalizamos en diciembre la elaboración de la Plataforma de Transparencia, que se pondrá en servicio a lo largo del mes de marzo de este año, desarrollamos una web específica de Igualdad para reflejar nuestro trabajo en esa Adjuntía Especial y culminamos los trabajos para que en 2024 se ponga en marcha el Canal de Denuncias y la Sede Electrónica.

Por último, quiero destacar el rigor y la independencia del trabajo de nuestro personal, sin cuyo esfuerzo y dedicación no lograríamos las metas alcanzadas en nuestra labor de defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas.

Santa Cruz de La Palma, 4 de marzo de 2024
El Diputado del Común,
Rafael Yanes Mesa

Adjuntía Primera

Durante el año 2023, las áreas que conforman esta Adjuntía Primera han tenido un descenso en el número de quejas registradas con respecto al año anterior, debido a que en el presente ejercicio no se han incoado las investigaciones de oficio abiertas en el año 2022 en el área de Vivienda, encaminadas a elaborar un Informe Extraordinario de la situación de la vivienda en Canarias desde una perspectiva social, solicitando información a los ochenta y ocho ayuntamientos, los siete cabildos, al Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias y la colaboración de Colegios Profesionales, Federaciones empresariales, asociaciones y otros colectivos implicados en esta problemática.

Igualmente se produce un descenso del número de quejas nuevas en el año 2023 en el área de Dependencia por la mejoría en los datos en la materia en el año 2023, aunque sigue siendo el área con el mayor número de quejas registradas, seguidas por Discapacidad, conformando entre las dos, el 23.06% del total de las quejas nuevas en la Diputación del Común.

Así en el área de Discapacidad ha aumentado en un 13,14% el número de quejas nuevas registradas durante el periodo de análisis de este informe, manteniendo la línea de quejas sobre la demora por parte de la Dirección General de Discapacidad, en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento o revisión del Grado de Discapacidad. De las quejas abiertas en el año 2023 en esta área, el 72.58% guarda relación con los procedimientos de determinación de la discapacidad, divididos en un 71.56% a la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad y 25.78% al retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado ya reconocido y, por último, un 2.67% por la disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto. Es destacable que este año, las quejas por la demora en la revisión han experimentado un incremento del 222,22%.

Por lo tanto, debido al importante aumento del número de quejas en Discapacidad durante estos últimos años, después de la situación de la Dependencia en Canarias, se ha encomendado a esta Adjuntía la elaboración de un Informe Extraordinario sobre la situación de las personas con Discapacidad en Canarias, para iniciarse en el año 2024.

En el comienzo del periodo de estudio de 2023 permanecían 869 expedientes vivos en la Adjuntía Primera y a lo largo del año se incorporaron 1.640 quejas nuevas, con un total de 2.509 expedientes gestionados durante el ejercicio. A fecha 31 de diciembre de 2023 quedaron en trámite 928 que serán gestionadas en 2024.

Otras áreas que son determinantes en esta Adjuntía Primera son las relacionadas con Política Territorial y Economía y Hacienda. Hay que destacar el descenso en temas relacionados con el área de Educación y un aumento importante en Servicios Urbanos, al existir un mayor número de quejas sobre la limpieza de las calles y la ubicación y suciedad de los contenedores de basura, al igual que con el problema del suministro del agua potable en las islas de Fuerteventura y Lanzarote.

La vivienda es uno de los principales problemas sociales de Canarias, como lo reflejan las reclamaciones ciudadanas sobre el acceso a una vivienda, por lo que no pueden ver satisfecho este derecho proclamado en el artículo 47 de la Constitución Española.

Finalmente, debemos resaltar la implicación y la gran labor realizada por todo el personal de la Diputación del Común, habiendo desarrollado una atención ciudadana más cercana, mediante la orientación e información sobre sus derechos en los procedimientos administrativos, así como obtención de respuesta expresa por parte de la Administración, como garantía que impida la posible vulneración de estos derechos de los ciudadanos ante una atención ineficaz y dilatada en el tiempo.

De la misma forma queremos impulsar la colaboración con el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, GEMME, con quien tenemos firmado un convenio de colaboración, con el fin de potenciar esta línea de trabajo como otro instrumento para la resolución de los conflictos, y todo ello mediante la implantación de un reglamento específico de la Diputación del Común en esta materia, para defender los derechos de la ciudadanía, con el ejercicio de una labor mediadora entre ésta y las Administraciones.

Coordinador de Asesores
Óliver Fariña Fariña

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

1. Consideraciones generales

En el área de Política Territorial se tratan quejas que requieren de un estudio detallado del fondo del asunto y de la normativa de aplicación, donde en la mayoría de los casos revisten una cierta complejidad jurídica, en tanto en cuanto, son asuntos que afectan al derecho urbanístico, que, en sí mismo, resulta complejo por su propia naturaleza. Ello conlleva que la ciudadanía desconozca todo el entramado que supone la tramitación de los expedientes y requiera de asistencia ante la falta de atención, el retraso o la inactividad de la Administración. Por ello, durante el año 2023 se ha mantenido la línea de atención directa a la ciudadanía y se han realizado en torno al millar de consultas y asesoramientos.

2. Principales motivos de quejas

En el año 2023 se ha buscado auxilio ante la falta de atención directa, falta de respuesta, el retraso en la tramitación de expedientes y la inactividad de la Administración.

Las infracciones urbanísticas abarcan el mayor número de quejas que se han tramitado. En segundo lugar, pueden destacarse quejas de diferentes motivos relacionadas con la falta de intervención directa, sobre todo de los Ayuntamientos, en asuntos tales como, error en la asignación de número de gobierno, información urbanística, traslado y copia de expedientes, falta de atención personalizada, omisión en el cumplimiento de ejecutar proyectos de mejora y embellecimiento de determinados barrios.

También cabe destacar el retraso en la resolución de los expedientes catastrales y quejas relacionadas con la falta de tramitación, aprobación, nulidad de los instrumentos de Ordenación del Territorio y las consecuencias que de ello se deriva, como la falta de tramitación de los expedientes de expropiación en detrimento de los expropiados, la falta de valoración y abono del justiprecio, etc.

Infracciones urbanísticas.

Año tras año se detecta la dilación de la Administración en la tramitación de los expedientes incoados como consecuencia de la comisión de una infracción urbanística. No sólo destaca la falta de actuación de oficio, sino la tardanza en la tramitación de aquellos expedientes incoados a instancia de terceros particulares, que actúan, bien por interés general, bien porque se ven directamente perjudicados por la ejecución de una obra contraria al ordenamiento jurídico. Se detecta la falta de medios personales y materiales de los que disponen las administraciones públicas para hacer frente a la tramitación de tales expedientes y evitar las consecuencias que se derivan, inevitablemente, en favor de los infractores.

El motivo de quejas viene a representar un 31,81% del total de las quejas que se han tramitado. Se puede destacar algunas de las siguientes:

Q23/09. El reclamante presentó una denuncia, en fecha 4 de abril de 2022, poniendo en conocimiento la ejecución de obras mayores, en una parcela calificada como Suelo rústico de Asentamiento Rural (AR) no edificable. A pesar de las diversas gestiones realizadas por el reclamante, no consta que se haya realizado intervención alguna por parte de la corporación local. Aún sin resolver, habida cuenta de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Candelaria a esta institución.

Q23/229, en la que el reclamante manifiesta que en fecha 21 de diciembre de 2021, presentó denuncia por la comisión de unas obras contrarias al Plan General de Ordenación, respecto a las cuales no le consta que cuenten con título habilitante. A pesar de los escritos e instancias presentadas, no hubo respuesta del Ayuntamiento de Valsequillo, no teniendo tampoco constancia esta institución de las actuaciones que pudiera haber realizado la Administración, en tanto en cuanto, no dio respuesta a las peticiones de informe solicitadas.

Q23/790. La reclamante presentó denuncia ante el Ayuntamiento de La Vega de San Mateo, denunciando la ejecución de obras que podrían contravenir el orden jurídico, ejecutadas en unas parcelas categorizadas como Suelo Rústico de Protección Ambiental. En un principio, no recibió respuesta de la corporación local ni traslado del expediente, conforme había solicitado. Tras las actuaciones desarrolladas durante la tramitación de la queja, la Administración informó acerca de la incoación de expediente por la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural, así como la comunicación y traslado del expediente a la denunciante, la cual acreditó su condición de interesada.

Inactividad y falta de respuesta.

Se engloban en este punto, aquellas quejas que se presentan ante la falta de respuesta y atención. Se detecta, sobre todo tras la pandemia, que la ciudadanía no alcanza a cubrir sus expectativas de ser atendido por los técnicos o responsables públicos de las administraciones, sobre todo de las corporaciones locales, debiendo recurrir a agentes externos para que les asesoren respecto a ciertos trámites.

Estas quejas representan el 23,29% aproximadamente, destacando entre ellas:

Q23/637. La reclamante presentó una instancia ante el Cabildo de Tenerife solicitando el cambio de titularidad de una finca de su propiedad y la notificación de la resolución que se dictara en el expediente incoado a instancias suyas. A pesar del tiempo transcurrido, la Administración no dictó resolución expresa, con la consiguiente indefensión que ello ha generado.

Q23/438. La reclamante presentó instancia ante el Ayuntamiento de Hermigua, solicitando copia del expediente administrativo en el que es parte interesada, sin que le fuera notificada comunicación alguna al respecto, desconociendo esta defensoría las actuaciones desarrolladas en relación a la instancia presentada, en tanto en cuanto, la corporación local tampoco dio respuesta a las peticiones de informe solicitadas.

Q23/656. La reclamante presentó instancia ante el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, solicitando copia del expediente administrativo en el que es parte interesada, sin que le fuera notificada comunicación alguna al respecto. Asimismo, realizó diversas gestiones y solicitó la atención por los responsables de la corporación, sin respuesta. Desconoce esta defensoría las

actuaciones desarrolladas, en tanto en cuanto, la corporación local tampoco dio respuesta a las peticiones de informe solicitadas.

Falta de respuesta y retraso en la resolución de expedientes catastrales.

Se sigue manteniendo la colaboración con la Gerencia Regional de Catastro a efectos de conocer el estado de los procedimientos que se tramitan con retraso, haciendo un seguimiento e instando a la resolución de los expedientes en el espacio legalmente establecido. En algunos de los casos, el interesado desconoce el estado en el que se encuentra el expediente de su interés durante la tramitación de este, generándose incertidumbre y desconfianza, además de perjuicios económicos en alguno de los supuestos.

Representan el 19,81% y se pueden destacar:

Q23/541. El reclamante presentó queja ante la falta de información y resolución del expediente catastral incoado en fecha 21 de julio de 2022. Tras las actuaciones desarrolladas en el marco de la presente queja, el expediente fue resuelto en sentido favorable.

Q23/1733. El reclamante presentó queja ante la falta de información y resolución del expediente catastral incoado a instancias suya. Tras las actuaciones desarrolladas en el marco de la presente queja, el expediente fue resuelto en sentido favorable.

Retraso en la resolución de expedientes de solicitud de licencias urbanísticas.

Hablamos en este apartado de las solicitudes presentadas solicitando licencias de obras, con la aportación de la documentación preceptiva y el abono de las tasas y con la falta de resolución de los expedientes. Se detecta un retraso excesivo en la tramitación de dichos expedientes, muchas veces difícil de entender y justificar, razón por la que se recurre a este alto comisionado en busca de auxilio y asesoramiento.

Representan el 16% aproximado del total de quejas tramitadas durante el 2023, destacando entre ellas:

Q23/289. El reclamante presentó en fecha 30 de abril de 2021, una instancia ante el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, solicitando licencia de obra. Si bien es cierto que se requería la emisión de informe sectorial, no es hasta el 21 de abril de 2023 cuando se recibe la comunicación del estado de tramitación del expediente.

Q23/509. El reclamante solicitó en fecha 19 de enero de 2022, licencia urbanística para autoconstrucción de una vivienda unifamiliar, habiendo transcurrido más de un año sin que la misma hubiera sido resuelta. En el transcurso de la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria finalmente le notificó la resolución del expediente.

Q23/1316. El reclamante presentó una instancia en el año 2019, solicitando licencia de primera ocupación de un inmueble de su propiedad, sin que el mismo haya sido resuelto, a pesar de la aportación de la documentación que le fue requerida. Asimismo, en el año 2020, presenta una nueva instancia en solicitud de licencia de obra mayor para la ampliación de la edificación indicada, sin comunicación por parte del Ayuntamiento de Puerto del Rosario. Se desconoce el estado de tramitación, habida cuenta de que la corporación local tampoco ha respondido a las peticiones de informe solicitadas por esa institución.

Instrumentos de Ordenación del Territorio y expropiaciones.

Cada vez más se detecta el excesivo transcurso de tiempo sin ejecutarse los Planes Generales de Ordenación ya aprobados o el retraso de las Administraciones Públicas con competencia en la materia, a la hora de elaborar y aprobar los que han sido anulados por resolución judicial. Ello, a su vez, genera en muchos supuestos una inseguridad jurídica a la ciudadanía, con los respectivos perjuicios económicos de especial importancia, razón por la que recurren a esta defensoría buscando asesoramiento e instando a la actuación y mediación.

Se pueden destacar las siguientes quejas, representando el 9,09% aproximado del total de quejas tramitadas:

Q23/1885. La reclamante recurre en auxilio de esta defensoría y expone que es propietaria de una vivienda que se encuentra afectada el Plan General de Ordenación del Territorio y los diferentes y numerosos proyectos planteados, tanto por el Ayuntamiento de La Laguna, como por el Cabildo de Tenerife, los cuales, a pesar de los años que han transcurrido (más de 20), no se han ejecutado. Asimismo, ninguna de las Administraciones Públicas competentes ha dado trámite en tiempo y forma al expediente de expropiación, con los perjuicios que le generan.

Q23/136. La reclamante presentó instancia ante el Ayuntamiento de Tinajo, solicitando copia del expediente (de 2020) relativo a la expropiación de una finca de la que resulta ser propietaria y, asimismo, mostraba la disconformidad de la valoración practicada, solicitando que se desarrollara una nueva y se incluyera el resto de metros que conformaban la misma, al entender que es edificable e indivisible (según informe del Ayuntamiento), sin que se hubiere dado respuesta ni resuelto el expediente. En el transcurso de la tramitación de la queja, la Administración indicó las causas que justifican el retraso y requirió el cumplimiento de algunos requisitos de obligado cumplimiento para la resolución definitiva del expediente.

Q23/987. La reclamante insta la tramitación y aprobación del Plan General de Ordenación del municipio de Arucas, habida cuenta de que el anterior fue anulado por resolución judicial y hasta tanto no sea aprobado, no puede disponer de su propiedad, estando suspendida la solicitud de licencia, con los perjuicios que ello le está ocasionando. En este caso, ya se había dictado una Resolución en el marco de la tramitación de la Q21/1737, en el que se recomendó a la corporación local la tramitación del expediente administrativo para la aprobación del indicado Plan. Durante la tramitación de la presente queja, la Administración informó de los trámites que ha venido desarrollando, dirigidos a la aprobación definitiva del mismo.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE***1. Consideraciones generales.***

El abanico de problemáticas que atañe a esta área es relacionado a la inactividad administrativa, el bienestar animal, explotaciones de terrenos, etc.

2. Principales motivos de queja.

-Tenencia y protección de animales (Q23/2, Q23/829, Q23/889, Q23/1655 y Q23/1167, entre otras).

Un asunto permanente en esta área es la que afecta a la protección, bienestar y salubridad animal. Dada la mayor sensibilidad al respecto que anida en la sociedad, motiva instancias en las diversas administraciones en aras de una mayor protección. En ocasiones abordan problemas generados en solares contiguos o casos que han conocido que la ciudadanía desea poner de manifiesto para que los servicios públicos actúen pertinentemente en la custodia y denuncia.

Como una queja relevante en esta área en el ejercicio del año 2023 es la **Q23/2747**, donde un Ayuntamiento procedió a presentar instancia con relación a la protección y bienestar animal, a tenor de un concurso (campeonato de envite), y a los premios que se ofrecían eran un cochino de 60kg, 3 cabritos, etc., y el cual estaba organizado por la comisión de fiestas Inmaculado Corazón de María de Aldea Blanca, sin obtener aún respuesta.

Esta institución considera que la presente queja reunía los requisitos establecidos en nuestro Ordenamiento Jurídico para ser admitida y se le solicitó al Ayuntamiento que nos informara respecto a lo manifestado, así como que se valore el escrito referido y se adopten las medidas pertinentes en aras de asegurar la legislación que atañe a la protección y bienestar animal.

En respuesta a la queja presentada, el consistorio nos respondió que han contactado con los representantes de dicha Comisión, con el objetivo de esclarecer los hechos. Los mismos nos informan, que conocedores de la situación que contravenía la legislación vigente en materia de protección animal, días antes del campeonato procedieron inmediatamente a retirar dichos premios.

El asunto que en su día se nos presentó en la institución se encuentra resuelto o en vías de ello, motivo por el cual vamos a proceder al archivo de su expediente en estas oficinas.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

1. Consideraciones generales

En el presente año 2023 se han registrado setenta y dos (**72**) quejas nuevas. Por tanto, sumadas las quejas en trámite a 31/12/2022, que son cuarenta y dos (42) a las setenta y dos (72) quejas nuevas en el 2023, alcanzamos un total de ciento catorce (114) quejas gestionadas en el año que se informa. A fecha 31/12/2023 se encontraban quejas en trámite, cincuenta (50) del año 2023, diez (10) quejas correspondientes al ejercicio 2022 y solo un (1) expediente de queja del año 2021 que serán gestionadas en 2024.

En materia de esta área, destacan los procedimientos relacionados con la falta de respuesta ante las reclamaciones interpuestas por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública.

De igual forma, dentro de las problemáticas que nos ha trasladado la ciudadanía, gran parte se cierne en el ámbito de la falta de atención administrativa a solicitudes y reclamaciones debido al mal estado de infraestructuras, a la inexistencia de las infraestructuras necesarias, por la ausencia o falta de completar determinadas obras públicas señaladas como esenciales.

En relación a las quejas que han sido archivadas debido a lograrse la solución de la causa planteada o por encontrarse en vías de solución, podemos destacar determinadas resoluciones de quejas por parte de la administración, como puede ser, la aceptación de la resolución de la Diputación del Común por parte del ayuntamiento que hizo posible la gestión de la problemática señalada (Q22/1752), o supuestos en los que se ha procedido a iniciar las gestiones necesarias a solucionar la problemática en supuestos de necesidad de obras que afectaban a colectivos vulnerables como personas de movilidad reducida (Q23/1872).

Destacamos también supuestos que han colaborado a solucionar reivindicaciones ciudadanas que llevaban en conflicto con las administraciones desde hacía años (Q23/194, reclamante presentando escritos al ayuntamiento afectado desde el año 2018).

Respecto a los casos relacionados con responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, se ha procedido al archivo por solución o por encontrarse en vías de solución, una serie importante de quejas, (Q23/503, Q23/693, Q23/1133, Q23/1168, etc.)

Por otro lado, un grupo importante de quejas, un total de diecisiete (17) quejas, cuyo motivo de finalización ha sido el archivo por haberse alcanzado el límite de intervención y supervisión de la Diputación del Común, una vez tramitada la queja y que se ha trasladado la información pertinente a la ciudadanía, dentro del ámbito competencial legalmente establecido. Entre ellas, cabe señalar la Q22/932, que recogía una petición, tras cinco (5) años de movilizaciones de los vecinos denunciantes, de problemas y limitaciones en el acceso a sus viviendas como consecuencia de obras, o la Q22/761, donde se solicitaba la realización de obras pero sin conocer el titular del espacio ni el obligado a su ejecución; o la Q22/1482 donde la administración responde con informe técnico, señalando los detalles de la obra considerada finalizada, o la Q23/1133, en la que la administración nos comunica que concluida la fase de instrucción del procedimiento abierto en materia de responsabilidad patrimonial, este se halla en fase de estudio para la redacción de la preceptiva propuesta de resolución.

Finalmente añadiremos que, de entre estos expedientes, existen ocho (8) quejas tramitadas en este ejercicio, pero iniciadas en el año 2022, que también han sido finalizadas por este mismo motivo, es decir, de haberse alcanzado el límite de actuaciones de intervención por las competencias de esta defensoría. (Q22/1209)

Anteriormente hemos mencionado como motivos de inadmisión, la falta de reclamación previa a la administración pública competente, la falta de respuesta por los reclamantes a nuestros requerimientos de subsanación de los requisitos legales, indispensables al momento de la formalización de los expedientes, conforme a la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, (la inclusión de datos esenciales en el trámite, como la firma o el domicilio, así como determinar datos objetivos o la aportación de documentación necesaria para el inicio de la actividad supervisora de las actuaciones administrativas). Cabe señalar, como ejemplos significativos de este grupo, las siguientes quejas: Q23/200, Q23/775 y Q23/858 todas inadmitidas por desistimiento al no haber respondido a los requerimientos.

También es destacable señalar las quejas Q23/194, Q23/1872 las cuales han sido inadmitidas por encontrarse la cuestión planteada en vías de solución y la Q23/85 por haberse presentado de modo duplicado con otra anterior.

Por último, existen tres (3) quejas restantes para alcanzar el total de cincuenta y tres (53) que han sido igualmente archivadas, a saber: por encontrarse sub-iudice (Q23/1135), por no observarse encontrada irregularidad (Q23/26 y Q23/1454).

En materia de obras públicas se han remitido quejas a otras administraciones, como es por traslado de la tramitación de tres (3) quejas al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias (Q23/915, Q23/2635 y Q23/2809).

2. Principales motivos de queja.

Responsabilidad patrimonial de la Administración

Uno de los supuestos más numerosos que subyace en las quejas recibidas, y sobre el que los reclamantes muestran una gran preocupación e inquietud está constituido por quejas de responsabilidad patrimonial exigida a las administraciones públicas.

La ciudadanía se ha dirigido a esta Defensoría en la mayoría de las ocasiones por la falta de respuesta ante las solicitudes de responsabilidad por daños, caídas y lesiones sufridas en todo tipo de espacios públicos, desde la red viaria a infraestructuras públicas.

Dentro de este tipo de quejas la ciudadanía plantea haber iniciado la solicitud de responsabilidad patrimonial a través de escrito dirigido a la administración competente y tras el transcurso de un plazo superior al establecido por la ley para la resolución final del expediente, no obtiene respuesta. Es alarmante comprobar que en muchos de los supuestos se detecta que este plazo sin respuesta supera el año, sin que la Administración haya dictado resolución expresa en los expedientes.

Por nuestra parte, respecto a la actuación seguida tras el primer contacto con el ciudadano o ciudadana se procede, en su caso, a dirigirnos a la administración afectada solicitando informe. Es precisamente esta supervisión la que provoca una reacción por parte de la administración que procede a dar impulso a expedientes administrativos que obraban en su poder, pero que se encontraban en situación de espera a la realización de determinados trámites. Como ejemplo se puede indicar la queja 23/991, donde se nos informa de las dificultades existentes por parte de la administración local para tramitar la ingente cantidad de procedimientos, detallando la justificación del retraso en las respuestas a la ciudadanía, por la falta de personal.

Debido a lo anteriormente señalado se constata, no como excepción sino como norma habitual, el silencio de la administración frente al ciudadano durante un plazo mayor al legalmente establecido de seis meses, desde la presentación de la solicitud inicial de responsabilidad patrimonial.

Esta situación da lugar, según lo previsto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a los efectos desestimatorios del silencio negativo en perjuicio de los intereses de la ciudadanía. Si bien es de

destacar que, respetando los efectos del mencionado silencio negativo, también la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, estipula el deber de todas las administraciones públicas de dictar resolución expresa, derecho que tiene la ciudadanía, que se ha dirigido a los organismos públicos. Tal ha sido el caso de la Q23/1988, en la cual la Administración Pública, además de señalar también las dificultades notables derivadas de la acumulación de tareas por carencias de personal en el servicio, señala la figura del silencio negativo o desestimatorio en caso de haber transcurrido el plazo de seis (6) meses desde la presentación de la solicitud de responsabilidad patrimonial.

Obras públicas en general y falta de atención ciudadana.

El otro gran grupo de quejas que conforman esta área se refiere a la falta de atención administrativa ante las solicitudes y reclamaciones relacionadas con realizar trabajos de reparación y/o mantenimiento en espacios e infraestructuras públicas o bien la necesidad de emprender obras nuevas en beneficio de la ciudadanía, afectada por estos supuestos.

De nuevo nos encontramos en este tipo de quejas, una gran mayoría de casos en los que los reclamantes informan de su incertidumbre ante la falta de respuesta de la Administración Pública tras la comunicación de alguna incidencia, la gran mayoría sobre cuestiones relacionadas con las vías públicas, cuya competencia corresponde a la administración local. Son, por tanto, los ayuntamientos canarios los principales actores a los que se dirige la actividad supervisora de esta Defensoría sobre este motivo.

En segundo lugar, aunque en menor número, también abundan las quejas cuyo destinatario son los Cabildos Insulares en aquellos casos en los que los espacios señalados son de titularidad insular, como en el caso de la Q23/2767, en la que se reclaman daños por lucro cesante, resultado del corte de una carretera por obras, siendo de titularidad del cabildo o la Q23/2722 por problemas en los taludes de una carretera insular que afectaban a fincas privadas.

En este ejercicio del año 2023, también hemos tramitados quejas donde la administración pública afectada es el Gobierno de Canarias, como la Q22/932, donde se solicitaba la realización de obras y acondicionamiento en carretera cuya titularidad es autonómica.

ÁREA DE VIVIENDA

1. Consideraciones generales

Durante el año 2023 se han tramitado en esta área un total de doscientas noventa y una (291) quejas, de las cuales, ciento veintiuna (121) han sido incoadas en dicho período 2023.

La mayoría de las quejas se centran en tres de los bloques temáticos de esta área, que son:

En primer lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se sitúan, en este ejercicio 2023, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler y a la rehabilitación y adquisición de vivienda, que ocupa un lugar destacado, representado un 29,75% de las quejas.

En segundo lugar, nos encontramos con las quejas derivadas de la necesidad de la ciudadanía de una vivienda digna frente a la consabida escasez de vivienda pública. Este tipo de quejas

supone el 19,83% de las quejas tramitadas del año 2023, de modo que se ha producido un considerable número en las quejas tramitadas en esta área.

Por último, se sitúan las relacionadas con los desahucios de vivienda y lanzamientos judiciales, por impago de las rentas de alquiler pactado, o el préstamo hipotecario suscrito para su adquisición. De los 141 expedientes abiertos en 2019, 51 de ellos estaban relacionados con esta causa (36,17%). En 2020 se redujeron a 16 los expedientes relacionados con desahucios. En 2021 de los 131 expedientes abiertos, 34 se motivan por la situación de desahucio a las que hacemos referencia (25,95%). En 2022 ascendían a 9. Y en este último ejercicio los 21 expedientes registrados han aumentado nuevamente hasta el 17,35%.

No obstante, se reciben quejas que traen causa de otros motivos, de forma que se pueden desagregar de la siguiente manera:

Objeto de la queja		Quejas nuevas en 2023
1	Ayudas al alquiler y rehabilitación de vivienda (ICAVI)	36
2	Necesidad de vivienda protegida	24
3	Desahucios	21
4	Problemas en viviendas de protección oficial	17
5	Solicitud de información/documentación	11
6	Otros motivos	12
Total		121

Informe Extraordinario de la situación de la vivienda en Canarias desde una perspectiva social

La vivienda es uno de los principales problemas sociales de Canarias. Así ha venido quedando de manifiesto en los anteriores Informes anuales, donde se constata que es el área que más quejas ha venido recibiendo, tras las áreas de Dependencia y Discapacidad. Estas reclamaciones ciudadanas inciden en las dificultades de gran parte de la población para el acceso a una vivienda, por lo que no pueden ver satisfecho este derecho proclamado en el artículo 47 de la Constitución Española.

El coste del arrendamiento en las islas ha aumentado cerca del 50% en el último lustro, lo que dificulta el acceso a la vivienda en régimen de alquiler, ya que seis de cada diez canarios invierten más del 30% de sus ingresos en pagar un alquiler. En cuanto a la adquisición de vivienda, la subida de los tipos de interés establecida por el Banco Central Europeo (BCE), obstaculiza de forma importante afrontar un préstamo hipotecario.

Con el objetivo de aportar posibles líneas de trabajo encaminadas a corregir esta situación, hemos considerado conveniente elaborar un Informe Extraordinario de la situación de la vivienda en Canarias desde una perspectiva social. Para ello, hemos consultado a los ochenta y ocho ayuntamientos, los siete cabildos y los departamentos competentes en esta materia del Gobierno de Canarias. Además, hemos pedido la colaboración de Colegios Profesionales, Federaciones empresariales, asociaciones y otros colectivos implicados en esta problemática.

Ha sido imprescindible la colaboración del Instituto Canario de la Vivienda para analizar con datos reales los distintos programas llevados a cabo en la Comunidad Autónoma, como el de ayuda al alquiler, el de vivienda vacía, el de incremento del parque público de vivienda, el de ayuda a la juventud canaria y el denominado "Canarias Prohogar".

Tras la recopilación de la información aportada, se han elaborado 39 propuestas que evidencian la urgencia de consensuar políticas de vivienda en Canarias, de aportar una solución que supere la alternancia partidaria en el gobierno y de crear un pacto con vocación de continuidad. Para garantizar el derecho a una vivienda digna recogido en el artículo 47 de la Constitución se debe actuar en el ámbito privado, impulsando medidas dirigidas a hacer la vivienda asequible para un sector lo más amplio posible de la población. Y, en el ámbito público, garantizar el alquiler social mediante la dotación de un parque de vivienda suficiente.

2. Principales motivos de queja.

Ayudas al alquiler y a la rehabilitación y adquisición de vivienda.

En primer lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se sitúan, en este ejercicio 2023, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, que representan el 29,75% de las quejas nuevas, al haberse registrado 36 quejas al respecto.

Las discrepancias manifestadas por la ciudadanía, a su vez, traen causa en diversos motivos: irregularidades en la convocatoria, demora en su tramitación y/o resolución, demora en el abono de las ayudas aprobadas o, incluso, ausencia parcial y/o total de las cantidades reconocidas en resolución, junto con la demora en la tramitación de los recursos presentados.

Uno de los ejemplos sobre irregularidades acaecidas durante la tramitación de los expedientes y que se ha puesto recientemente en conocimiento de esta institución, es el expuesto en las quejas Q23/2422, Q23/2532 y Q23/2587. En ellas se expone que, con fecha 20 de octubre de 2023 la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Fuerteventura procede a efectuar las transferencias de las órdenes de abono de la ayuda del Bono Alquiler Joven. Con la misma fecha se procede a remitir correo electrónico comunicando que se ha producido un error en las transferencias de las órdenes de abono de la ayuda del Bono Alquiler Joven, por lo que los beneficiarios/as deberán proceder a la devolución de las cantidades abonadas a un número de cuenta IBAN que facilitan en dicha comunicación. Con fecha 25 de octubre, se vuelve a recibir correo electrónico de la Cámara de Comercio de Fuerteventura, en el que se comunicaba que tras el error producido, el viernes 20 en las transferencias de las órdenes de abono de la ayuda del Bono Alquiler Joven, se recordaba la necesidad de que procediera a la devolución de la cantidad recibida en el caso de que no se hubiera realizado.

Algunas de las personas afectadas indican que en la página web del Instituto Canario de la Vivienda, no se ha publicado ningún comunicado en referencia a lo acontecido y que tampoco se consigue contactar vía telefónica de la Cámara de Comercio ni del ICAVI. También se plantean dudas sobre si todos los beneficiarios/as deben devolver la ayuda o solo respecto a los que se había incurrido el error, pues en algunos casos los ingresos se correspondían con la cantidad concedida, recogida en la resolución publicada.

En fecha 17 de noviembre se recibe nuevamente correo electrónico solicitando la devolución de la totalidad del importe recibido en un plazo máximo de 48 horas, ya que de no devolver dicha cantidad, no podrá recibir los futuros pagos de la ayuda del bono joven o de cualquier otra que pueda percibir del Gobierno de Canarias, al tiempo que se iniciarán las

correspondientes actuaciones administrativas para el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas con los correspondientes intereses de demora.

Ante esto, esta Institución acuerda solicitar informe en relación con lo siguiente:

- Motivo de la encomendación del abono de las ayudas a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Fuerteventura.
- Motivo del error producido en las transferencias de las órdenes de abono de la ayuda del Bono Alquiler Joven.
- Resolución emitida en relación con la devolución de la cantidad recibida por todos los beneficiarios/as.
- Motivo de la falta de atención y respuesta por parte de dicha Cámara de Comercio.

Necesidad de vivienda protegida. Carencia de vivienda pública, solicitudes de adjudicación de vivienda.

El segundo bloque en volumen de quejas (19,83%) lo constituye el grave problema del déficit de viviendas públicas en Canarias.

Se expone por la ciudadanía la imposibilidad de materializar el acceso a una vivienda protegida, pese a encontrarse inscritos en el Registro Público de demandantes de Vivienda Protegida de Canarias desde hace años, e incluso décadas, como hemos venido exponiendo años atrás.

La dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada, consagrada en el artículo 47 de la Constitución Española, constituye un reto para la Comunidad Autónoma Canaria, convirtiéndose en una problemática que se ha venido dando durante décadas y que incide especialmente en las personas con mayor vulnerabilidad.

El Plan de Vivienda de Canarias 2020-2025 aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2020, como ya hemos indicado en informes anuales anteriores así como en nuestro informe extraordinario sobre la situación de la vivienda desde una perspectiva social, prevé incrementar el parque de viviendas protegidas en 5.971 viviendas, (construcción de 3.634 nuevas viviendas protegidas en los años de vigencia del mismo, el 63,70% en régimen de alquiler público (2.315 viviendas), y el 36,30% en régimen de alquiler privado (1.319 viviendas).

El Plan de Vivienda cifra en 2.337 el número de viviendas obtenidas a través de los diferentes programas. En concreto, con el Plan Estatal 20.000 viviendas, 894 viviendas y, con el Programa para el fomento de la promoción de VPO de promoción privada en régimen de arrendamiento, 450 viviendas. Asimismo, con el Programa de Vivienda Vacía deberá alcanzar la cifra de 600 viviendas en el horizonte del Plan.

Adicionalmente, contempla la cesión de 50 viviendas en régimen de cooperativa de cesión de uso o cohousing, 343 viviendas destinadas al Programa Canarias Prohogar y, además, otras 45 en ayuda a la autoconstrucción.

En el apartado de rehabilitación se establece como objetivo el apoyo a 10.195 actuaciones de rehabilitación a través de los diferentes programas existentes. Finalmente, el Plan prevé en los

diferentes programas de ayudas al alquiler de vivienda a 71.984 beneficiarios en los años de vigencia de este.

Otra de las medidas recogidas en el Plan de Vivienda es el Programa Canarias Prohogar que, aunque con objetivos menos ambicioso cuantitativamente, es de gran importancia para dar cobertura a la problemática que sufren las personas que se enfrentan a una situación de desahucio sin recursos suficientes para procurarse un techo.

Procesos de desahucio.

Este año 2023, las quejas relacionadas con la problemática padecida por la ciudadanía en situación de desahucio, que recurren a esta institución ante la ausencia de una alternativa habitacional, ocupan el tercer motivo de queja en el área de vivienda. De los 121 expedientes, 21 se motivan por la situación de desahucio a las que hacemos referencia, un 17,35% de las quejas registradas en el área de vivienda en este ejercicio 2023, lo que supone un aumento considerable respecto al año anterior.

Cuando se trata de desahucios de familias en situación de vulnerabilidad, o bien porque no se encontraban en los supuestos contemplados en la norma, o bien porque no se ha solicitado al juzgado la suspensión contemplada en la normativa descrita, llevamos a cabo el asesoramiento y la puesta en marcha de la solicitud.

Hemos reforzado la atención, tanto telefónica como presencial, para dar adecuada cobertura al asesoramiento de los casos afectados por esta situación. Como hemos referido en ocasiones anteriores, la labor de orientación que desde esta institución se hace con aquellas personas que se encuentran inmersas en procedimientos de desahucios, resulta fundamental para que puedan ejercitar los derechos que les asisten y los cauces judiciales que permitan el ejercicio de los derechos, así como los recursos administrativos de apoyo en búsqueda de alternativa habitacional, asesoramiento que realizamos de manera presencial y telefónica.

La intermediación que desarrolla la Diputación del Común con las administraciones competentes en materia de vivienda y servicios sociales ha permitido una respuesta más inmediata de estas administraciones, implicadas en la búsqueda de una solución habitacional, en los casos de desahucios. Se refuerzan los mecanismos de colaboración con los responsables autonómicos y municipales, así como con el equipo técnico del Instituto Canario de la Vivienda. Esto ha implicado que, además de las actuaciones directas con la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, (actual Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad) para la coordinación de las actuaciones a realizar, permitiendo, en ocasiones, las paralizaciones de dichos desahucios, en tanto se accionaban otras alternativas habitacionales, a través, entre otros, del Programa Canarias Pro Hogar.

A su vez, se han realizado actuaciones con las administraciones locales en la búsqueda de diferentes alternativas habitacionales, mediante una red de ayudas disponibles para familias afectadas, y con la respuesta de las intervenciones realizadas, se ha instado, en los casos que cumplían los requisitos, a la elevación de propuestas de adjudicación de vivienda, para procurar una respuesta habitacional de estas familias en riesgo de exclusión habitacional y social.

Debemos tener en cuenta que en varios de los expedientes se ha procedido a acordar la inadmisión de la queja por no haberse recurrido previamente a la administración pública

afectada o no haberse subsanado la documentación requerida para admitir a trámite la queja, tras el requerimiento por parte de esta institución, por lo que no en todas las quejas registradas, en relación con situaciones de desahucio, hemos podido tramitar el expediente y realizar actuaciones con las diferentes administraciones.

QUEJA	GÉNERO	EDAD (años)	Hijos a cargo	Observaciones	ISLA
Q23/741	Mujer	42	1	Con reconocimiento de la situación de dependencia. Discapacidad	GRAN CANARIA
Q23/1293	Mujer	41	5	Unidad familiar compuesta por 2 progenitores y 5 cinco hijos menores	GRAN CANARIA
Q23/1406	Hombre	-	-	Sobrino a cargo, de 23 años, con enfermedad	GRAN CANARIA
Q23/1418	Mujer	60	1		GRAN CANARIA
Q23/1707	Hombre	70	-	Único ingreso PNC	GRAN CANARIA
Q23/1874	Mujer	56	-	Sin ingresos.	GRAN CANARIA
Q23/1947	Mujer	67	-	Único ingreso pensión de viudedad	GRAN CANARIA
Q23/2067	Mujer	50	1	Desahucio por parte de VISOCAN. Único ingreso PNC	TENERIFE
Q23/2373	Mujer	37	1	Desempleada	TENERIFE
Q23/2543	Mujer	51	1		LA PALMA
Q23/2884	Hombre	47	-	Discapacidad	LA GOMERA

Tabla con los datos de las quejas de desahucio en las que se ha realizado actuación y supervisión.

Problemas en viviendas de protección oficial. Vecindad, ocupación ilegal, e inadecuada gestión de la comunidad, o deficiencias en las viviendas de titularidad pública.

Son otros de los problemas que preocupan a la ciudadanía, tanto aquellos que se ven afectados por la actitud incívica de quienes la ocupan, como aquellos que permanecen a la espera de una vivienda protegida vacante cuyo desalojo se eterniza, ante la falta de diligencia de la administración competente.

Como se puede observar, junto a la falta vivienda protegida para hacer frente a la demanda, se presentan quejas por la ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial desocupadas. La complejidad y lentitud de los procedimientos encaminados a su recuperación, la falta de control de la administración de las viviendas vacías, y el uso por titular distinto a la persona adjudicataria, son cuestiones que los ciudadanos vienen denunciando desde hace años ante esta institución. Se exige por la ciudadanía que la administración sea diligente con quienes ocupan viviendas públicas sin ser adjudicatarios, y con quienes mantienen vacías las viviendas que les fueron adjudicadas.

ANEXO. Datos económicos.

La obtención de una resolución favorable para la persona reclamante no siempre implica un reconocimiento económico. Ejemplo de ello son las quejas en las que se resuelve el expediente por la aceptación de una inscripción o renovación en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, la suspensión de un lanzamiento en un juicio de desahucio, el

cese de actividades molestas en una finca vecina, o el acceso a un expediente administrativo que le había sido denegado.

También se da la situación de que la persona promotora de la queja finalice percibiendo una prestación que potencialmente podría presentar naturaleza económica, pero ésta puede no resultar cuantificable. Ocurre, por ejemplo, cuando una persona solicita la retroacción de las actuaciones para que se le incluya como potencialmente beneficiaria de una ayuda de la que había sido excluida (que podrá ser, por tanto, concedida en un futuro, aunque ahora sea un hecho incierto), o cuando un colectivo de personas accede la propiedad de sus respectivas viviendas públicas que ya venían disfrutando con anterioridad.

Todos los supuestos anteriores, y otros similares -todos ellos no cuantificables- se han dado durante la tramitación de quejas en esta área durante 2023.

No obstante, existe un tercer grupo de quejas cuyo objeto es precisamente obtener un monto económico.

Respecto a este último grupo cabe destacar que durante el año 2023 y en desarrollo de las funciones de supervisión que el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, atribuye al Diputado del Común, desde el área de vivienda de esta institución se ha ayudado a que las personas reclamantes obtengan el abono directo de **veintitrés mil quinientos cuatro euros con ochenta y tres céntimos (23.504,83€)**.

Todos los reconocimientos económicos han sido efectuados por la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (**Instituto Canario de la Vivienda**), en las siguientes materias:

- Ayudas al alquiler: **10.014,49€**
- Subvenciones para rehabilitación: **2.770,14€**
- Devolución fianza: **2.140€**
- Deudas con la Comunidad de propietarios: **880,20€**
- Compensación a los arrendadores: **7.700€**

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

Los temas constantes son los problemas vecinales, ruidos, la tenencia de animales, el tráfico rodado, los presuntos abusos policiales y la defensa de los derechos fundamentales, entre otros extremos.

Con todo, persisten los elementos que conciernen al Defensor del Pueblo de España cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

Guardia Civil (Q23/248, Q23/814, Q23/883 y Q23/1832).

Durante 2023 hubo diferentes quejas sobre la actuación de la Guardia Civil. Estas suelen ir relacionadas a presuntos abusos de autoridad al que aluden los interesados. Dadas las competencias, han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España que, a su vez, incoa las actuaciones que estime pertinentes.

Vado (Q23/631, Q23/1008, Q23/2077 y 23/2399, entre otras).

Es habitual la problemática de la solicitud del vado municipal y, por ende, lo relacionado con la ordenación del aparcamiento en la vía pública de los diferentes municipios de archipiélago canario. Revisten cuestiones técnicas, aunque están sujetas a la diligencia de los diversos consistorios al conceder o no la licencia de vado pretendida. Como son problemáticas que a los afectados conciernen de cerca, en su propio hogar, los ayuntamientos deberían redoblar esfuerzos en esta materia.

Como una queja relevante en esta área en el ejercicio del año 2023 podemos plantear la **Q23/594** que trata sobre la publicidad electoral y los derechos fundamentales en la campaña electoral del término municipal de Arucas. Se inadmitió por no existir irregularidad. Con todo, se pone de manifiesto la importancia de velar por legislación electoral y su sistema, en un tiempo en el que la democracia está siendo cuestionada.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1. Consideraciones generales.

En este año 2023 el motivo de las quejas de esta área es, en la práctica, el mismo que el de los años anteriores, donde las actuaciones han consistido en una atención, tanto directa y presencial en todas las oficinas de la institución, como telefónicamente, por el portal web o vía correo electrónico. Generalmente consistieron en asesoramiento jurídico, contestación a consultas electrónicas, información del estado de la tramitación de la reclamación registrada, y en orientación para la confección de una nueva queja. El trabajo realizado con las Administraciones Públicas se ha centrado en gestiones de forma presencial por parte del Diputado y el Adjunto, llamadas telefónicas y diligencias por medio del correo electrónico, por el personal de la institución principalmente, para agilizar la tramitación de las quejas ante el retraso en el envío del informe solicitado.

La labor de supervisión ejercida por la Diputación del Común frente a la actuación de Las Administraciones Públicas Canarias en esta materia, conlleva, en ocasiones, la necesidad de instar el cumplimiento riguroso del procedimiento legalmente establecido y recordar que la transparencia se revela como uno de los valores esenciales para que las instituciones y administraciones puedan cumplir y garantizar la tutela judicial efectiva y el derecho de defensa como derecho fundamental de la ciudadanía.

Centrándonos en las quejas registradas durante el año 2023 en el área de Economía y Hacienda, han sido presentadas por la ciudadanía ante esta institución un total de **127** quejas,

aumentando el porcentaje de quejas nuevas en un **4.96%** respecto de las presentadas en el año 2022, que fueron **121**.

Las quejas gestionadas en esta área afectan directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables, centrándose en:

En primer lugar; sobre la inactividad administrativa en dar respuesta a las *solicitudes de devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos*, como por ejemplo el impuesto de bienes inmuebles (IBI), el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) Plusvalía, el impuesto de circulación sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM), entre otros.

En segundo lugar; se encuentran los escritos referidos a los *embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido*. Así, se viene observando por esta Institución, el uso de las notificaciones por comparecencia, publicando las notificaciones a los interesados, tanto en la vía voluntaria, como en la de apremio, por edictos en los Boletines Oficiales, con la falta de rigor que debe extremarse cuando se acude a esta forma de notificación, a la que la ciudadanía, como es obvio no suele acudir, teniendo éstos la primera noticia de su deuda tributaria, -además de con los consiguientes recargos e intereses legales-, cuando se le detraen cantidades de su cuenta corriente.

En tercer lugar; aparecen las quejas referidas a la falta de *devolución de ingresos indebidos*, cuando ya han sido reconocidos, o cuando se ha planteado una solicitud a tal fin, conlleva un aumento del gasto público evitable, si la actividad de las Administraciones Públicas Canarias respondiera a los criterios de eficacia y eficiencia, resolviendo en plazo los recursos y las solicitudes de la ciudadanía.

Se produce con relativa frecuencia la excesiva dilación en resolver las solicitudes de *devolución de ingresos indebidos*, o derechos económicos, así como en realizar su abono, cuando éstos han sido reconocidos por la administración. Ante estas situaciones, debemos llamar la atención de la ineficiencia en la ejecución del gasto público, vulnerándose así el artículo 31.2 de nuestra Constitución, por el devengo de los intereses de demora, en algunas ocasiones, durante varios años, que se pueden evitar con una actuación diligente de la Administración.

Además, en cuarto lugar, aparecen las quejas referidas sobre la disconformidad de la ciudadanía en la *tramitación del procedimiento de las subvenciones y ayudas* establecidas por la administración y que se pueden deber a varios factores:

- Falta de transparencia: la ciudadanía se siente descontenta por no proporcionar la información clara y accesible sobre los requisitos, plazos y criterios de selección de las subvenciones y ayudas. Esto puede generar sospechas de favoritismo y falta de claridad en la distribución de los recursos públicos, lo cual genera desconfianza en la administración.
- Excesiva burocracia y lentitud en los trámites: si la tramitación de las subvenciones y ayudas es excesivamente compleja y requiere de numerosos pasos y documentación, los ciudadanos pueden sentirse frustrados y desmotivados para solicitarlas. Además, si los plazos de resolución son muy largos, genera insatisfacción y sensación de abandono por parte de la administración.

- Falta de equidad en la adjudicación: si los criterios de selección no son transparentes y equitativos, los ciudadanos pueden percibir que se favorece a determinadas entidades o personas, incluso sin cumplir los requisitos establecidos. Esto genera descontento y sensación de injusticia.
- Falta de información y difusión: es importante que la administración promueva una adecuada difusión de las convocatorias y brinde apoyo para que los ciudadanos puedan acceder a las subvenciones y ayudas, ya que, si la ciudadanía desconoce la existencia de determinadas subvenciones o no tienen acceso a la información necesaria para solicitarlas, se genera un sentimiento de exclusión y desigualdad.

En resumen, es fundamental que se promueva una mayor transparencia, simplificación de trámites y difusión de los recursos disponibles para evitar el descontento de la ciudadanía.

En quinto lugar; se engloban las quejas presentadas por la solicitud de la *devolución de tasas* de varios procesos selectivos para cubrir plazas vacantes de los organismos públicos canarios, que reflejan las dificultades que tiene gran parte de la ciudadanía para hacer valer sus derechos a través de las reclamaciones sobre las tasas, cuando consideran que se produce un funcionamiento irregular de la administración en el cobro sobre vados, ocupación de vías públicas, zonas verdes y la falta de respuesta sobre las reclamaciones económico-administrativas.

En sexto lugar aparece un grupo de quejas relacionadas sobre la *demora en el abono de las facturas* por los servicios prestados en diferentes instituciones canarias. A menudo, los proveedores de servicios no reciben la información necesaria sobre el estado del proceso de pago, lo que dificulta la gestión financiera de estas empresas, teniendo que hacer frente a gastos operativos y de personal, mientras esperan el abono de las facturas, lo que puede generar tensiones económicas y dificultades para mantener nuestras operaciones.

Después existen otros tipos de quejas individuales, igualmente relevantes, que no están englobadas en ninguno de los grupos anteriores, como pueden ser; los problemas en la notificación de las sanciones, recaudaciones indebidas por multa de tráfico, la inactividad de la administración en resolver los recursos presentados por la disconformidad de sanciones impuestas por estacionar sobre la acera o en aparcamientos para personas de movilidad reducida.

Por último, existe un número importante de quejas presentadas en esta institución, cuya competencia, una vez estudiadas las mismas, corresponde al Defensor del Pueblo Estatal, lo que conlleva a su posterior traslado de aquellas, siendo a modo de ejemplo, las más significativas:

- La disconformidad de la ciudadanía ante la Agencia Tributaria Estatal, como pueden ser; los embargos por la falta devolución de las cantidades cobradas indebidamente de la ayuda de 200 euros para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, de conformidad con el artículo 31 del Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, la falta de aplicar la deducción del grado de discapacidad en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) o la devolución de 2.189,66 euros, presentada por la declaración del

- este impuesto, correspondiente al ejercicio 2022, iniciado mediante un procedimiento tributario de autoliquidación y tuvo como resultado según nos informó el Defensor del Pueblo, que el 16 de octubre de 2023 se efectuara el pago de la devolución solicitada mediante transferencia bancaria.
- Quejas sobre deudas pendientes con la Tesorería General de la Seguridad Social, iniciando procedimiento recaudatorio y notificado una reclamación de pago deuda en vía de apremio o sobre diligencia de embargo de cuentas corrientes y de ahorro emitida por la Dirección Provincial actuante, por la que resultó embargada cuenta corriente de su titularidad por importe de 68,07 euros, en el seno del procedimiento recaudatorio seguido frente a él para el reintegro de una prestación declarada como indebidamente percibida por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), correspondiente al período comprendido entre agosto de 2004 y abril de 2007.
 - Al igual que la falta de la correcta notificación del funcionamiento de la Gerencia Regional del Catastro de Canarias, junto con el expediente objeto de reclamación, al no cumplir los plazos de tramitación de los procedimientos de gestión catastral o como la solicitud la devolución de las tasas de examen por haber sido excluida provisionalmente del proceso selectivo para el ingreso en la Escala de Técnicos Superiores Especializados de los Organismos Públicos de Investigación acceso libre, OEP 2020-2021-2022 y del proceso selectivo para el ingreso en la escala de Técnicos Especializados de los Organismos Públicos de Investigación acceso libre, OEP 2020-2021-2022, entre otros asuntos.

Con respecto a la situación de las quejas cerradas este año ascienden a 135 quejas, y hay que destacar positivamente que se ha obtenido en las cerradas con resolución un 77.55% de respuesta favorable para la ciudadanía.

El mayor número de quejas registradas en este año 2023 se refiere al funcionamiento de las administraciones en toda Canarias, cuyas reclamaciones más significativas fueron las dirigidas a los Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, con 17 y de Santa Cruz de Tenerife, con 8.

Entre el grupo de otros ayuntamientos de la provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 15, y en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, 17, excluyendo de este conjunto a las ciudades capitalinas.

A continuación, otros organismos de ámbito autonómico tienen relevancia por el registro de quejas, como son; la Agencia Tributaria Canaria y el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, con 7, Valora Gestión Tributaria, organismo dependiente del Cabildo de Gran Canaria, con 4, el Servicio Canario de Empleo, de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, con 3, la Gerencia Territorial del Catastro de Canarias, de la sede en Tenerife, con 2, la Tesorería General de la Seguridad Social, de su Dirección Provincial de Las Palmas y el Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura, todas ellas con 1.

Es destacable que se ha recuperado, como consecuencia de gestiones de la Diputación del Común en esta área de Economía y Hacienda, un total de 18.423.24 €, donde el mayor trabajo se ha producido con las administraciones locales, donde el Ayuntamiento de Arucas, con 2.657.23 €, seguido del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 2.147.26 €, han sido las administraciones locales con la resolución de la gestión de los asuntos, de la forma más efectiva.

A fecha 31 de diciembre de 2023 se mantienen en trámite un total 30 quejas, de las que veintiséis (26) son del año que se da cuenta, tres (3) de ellas corresponden al año 2022 y una (1) del año 2021.

Se pone de relevancia la predisposición por parte de las Administraciones Públicas a colaborar con esta Institución y amparados en el deber de colaborar que tienen todas las Administraciones Públicas entre sí, la intervención de este Alto Comisionado tiene respuesta y sirve de impulso para la iniciación, tramitación y resolución de expedientes.

Del mismo modo, se refuerza la coordinación y buena relación con la Institución del Defensor del Pueblo de España, donde en este año 2023 se han dado da cuenta de dieciocho (18) expedientes fueron trasladados a este organismo, previos a su admisión, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, centrándose por la falta de cumplimiento de la norma que desarrolla la actividad de las administraciones integradas en la organización General del Estado, dando cuenta a las personas reclamantes de dicho traslado y pasando a archivarlas por este motivo.

2. Principales motivos de queja

Devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

Este apartado se ha observado como el principal motivo de las quejas en esta área es la exigencia indebida de tributos, principalmente el Impuesto de Bienes Inmuebles, (IBI), Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía Municipal), e Impuesto de Circulación de Vehículos de Tracción Mecánica, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas Administraciones Públicas Canarias, seguido por la excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, o derechos económicos de la ciudadanía, así como en realizar el abono de los mismos, cuando éstos han sido reconocidos por la Administración.

En este apartado expresamos la actividad que han generado en el pasado ejercicio 2023 las numerosas quejas presentadas en relación a este apartado giradas frente a contribuyentes por Ayuntamientos y Organismos Provinciales de gestión tributaria, constituyendo el 41,17% de las quejas gestionadas en este año frente a las administraciones públicas canarias, representando el principal motivo de presentación de quejas en esta área.

Coincidiendo con la redacción del presente Informe Anual de la Diputación del Común, se exponen diferentes supuestos, reproduciendo los tipos de quejas del año anterior, siendo aquéllos que afectan a la devolución del Impuesto de Bienes Inmuebles (en adelante IBI) frente a las diferentes administraciones locales, como pueden ser la Q23/2187, Q23/1225 y Q23/2729 y sobre la devolución de importes cobrados indebidamente sobre el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, comúnmente conocido como la plusvalía (en adelante IIVTNU) Q23/449, Q23/8 y la Q23/1940.

Una queja interesante es la Q23/449, cuya situación en su escrito, el reclamante expone que, presenta reclamación por la falta de respuesta a los recursos presentados desde el año 2020. Por estos motivos, la Institución solicitó informe acerca de la indefensión que sufrió el reclamante por la inacción del Servicio de Recaudación de ese Ayuntamiento, al no haber

atendido ni resuelto ninguno de los recursos, ni reclamaciones planteadas desde octubre del año 2020.

A raíz de una la solicitud de informe, se inició el proceso de recuperación de las cantidades abonadas que tuvieron que hacer frente ante el Ayuntamiento en cuestión. Desde 2020 (fecha del primer escrito) intentando recuperar ese dinero, se concluye “que, una vez emitida la correspondiente resolución de la Gerencia Regional del Catastro y remitido los datos por la citada administración, tras realizar la correspondiente carga, el Excmo. Ayuntamiento de (...), se encuentra en disposición de dar trámite al expediente procedente en estos momentos, el relativo a la devolución de ingresos indebidos”.

Tras el trabajo en este asunto por parte de la Institución se archiva la queja por encontrarse en vías de solucionarse el asunto planteado con la devolución de las cantidades indebidamente cobradas, a favor de: (...), por el importe total de dos mil cuatrocientos cincuenta y nueve euros, con dos céntimos (2.657,32 euros).

Embargos con vulneración de los derechos de los contribuyentes.

Los principales motivos de las quejas englobadas en este grupo tratan de las *reclamaciones sobre los embargos en cuenta corriente, embargos indebidos o falta de resolver el recurso, tras la prescripción del derecho al cobro de sanción por multa de tráfico, por notificación en domicilio incorrecto, duplicidad de embargos por parte de administraciones distintas, entre otros*, constituyendo este grupo el 21.17% de las quejas registradas y admitidas en el año 2023. Hemos de poner de manifiesto también que se ha reducido en número de quejas los embargos afecten a cuentas inembargables, cuando se apreciaba que los saldos que figuran en esas cuentas se corresponden con ingresos percibidos a través de prestaciones, necesarios e imprescindibles para la atención esencial y la vida diaria y no pueden ser embargados.

Según lo expuesto en la introducción de este informe, existe un gran número de quejas que, de las actuaciones desarrolladas desde esta institución, resultan favorables en muchos casos para la ciudadanía. Nos congratulamos con el hecho de que los resultados favorables a los que hacemos referencia lleven aparejada una devolución económica, lo que supone la recuperación de recursos que habían sido abonados indebidamente o la disminución de cargas futuras. Alguna de esas quejas se destaca como la Q23/1648, la cual se tramita por la interposición de un recurso de reposición ante el Ayuntamiento de (...) el 14 de mayo de 2021 contra la diligencia de embargo de cuenta corriente, tras haber dado de baja su vehículo en 2014.

Con la intervención de la Diputación del Común se nos informa que “actualmente se encuentra en trámite el expediente (...) cuyo objeto es EJECUTAR el derecho a la devolución de ingresos indebidos reconocido en la resolución del Sr. jefe de la recaudación indicada y ABONAR el importe mencionado, más los intereses de demora generados”.

Finalmente se archiva el expediente señalado ya que se procederá a la mayor brevedad posible a la devolución de los importes cuyo ingreso han sido declarados como indebidos, haciendo posible que la Administración Pública corrija el error y se emita resolución expresa favorable.

También se puede resaltar la Q23/784, donde el reclamante ha obtenido una sentencia favorable en fecha 11 de enero de 2023, frente a una sanción impuesta con relación al abono del Impuesto sobre vehículos a motor y a pesar de ello la administración le sigue embargando su cuenta bancaria. Manifiesta también que en fecha 6 de julio de 2022 abonó el impuesto

sobre vehículos a motor por duplicado y por ello solicitó la devolución de la cantidad de 119,42 E y los intereses de demora, sin embargo, tampoco ha recibido respuesta, ni la devolución de cantidad alguna.

Por parte de la administración afectada, a solicitud de informe realizada por el Diputado del Común, se informa lo siguiente: "consta solicitud de devolución presentada por la interesada, tramitada bajo el expediente de gestión (...), respecto de la cual se aprueba resolución número (...), del Órgano de Gestión Tributaria, por la que se estima la solicitud presentada, se reconoce un crédito por importe de 199,42 euros más 2,92 de intereses de demora, y se acuerda una compensación de oficio entre ese crédito reconocido y una deuda en periodo ejecutivo a su nombre correspondiente a una multa de tráfico identificada".

Falta de resolución sobre Facturas, Subvenciones y Ayudas.

Este motivo genérico constituye el 10.58% de las quejas abiertas y gestionadas ante las distintas Administraciones Públicas de Canarias en 2023 y fundamentalmente son las quejas en las que no se responden recursos frente la administración sobre asuntos de *demora en el abono de facturas por servicios prestados, falta de respuesta a Recurso de Alzada sobre denegación de subvención para complementar la prestación por suspensión de la actividad por COVID-19 (03/09/2021 o la falta de atención administrativa sobre el trámite de la solicitud de subvenciones del año 2021.*

Bajo este epígrafe se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman la falta de respuesta de las Administraciones Públicas, viéndose obligados a recurrir a otras instancias para obtener respuesta de aquéllas. No puede justificarse dicha actuación, en tanto en cuanto, las Administraciones tienen que velar por los intereses de la ciudadanía y tienen el deber legal de responder, de forma expresa, a las instancias, solicitudes, recursos y demás escritos presentados.

Destacamos, entre otras, la queja Q23/744, en la cual se reclama al ayuntamiento de Puerto del Rosario, en relación con la "convocatoria de la concejalía de participación ciudadana para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a las entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de participación ciudadana en el municipio" de la anualidad 2021, solicitando tener acceso a dicho expediente y habiendo recibido ningún tipo de respuesta.

El requerimiento de información que sigue a la admisión a trámite de una queja, logró en este caso, la resolución del expediente por encontrarse el asunto en vías de solución, ya que el consistorio en informe nos respondió lo siguiente: "tengo a bien informarle que esta Administración ha iniciado los trámites oportunos para que el interesado, con quien ya se ha contactado telefónicamente, reciba la información solicitada y las explicaciones oportunas que han provocado esta demora".

De igual forma, con reconocimiento favorable se archiva la queja de referencia Q23/287, por la que el Ayuntamiento de Tegueste, estima un escrito interpuesto por el reclamante por la falta de respuesta respecto al abono de las facturas impagadas que se encuentran presentadas desde el 12 de septiembre y 21 de octubre del año 2022, donde la administración nos informó que dichas facturas están incluidas en un expediente de reconocimiento de créditos

que figura en la parte decisoria del orden del día para su aprobación a finales del mes de marzo de 2023.

En ningún caso, está justificada dicha falta de respuesta, menos aún, si se trata de la Administración más cercana, como son los Ayuntamientos o Cabildos y, de la que la ciudadanía espera una respuesta más inmediata y directa en busca de solución.

Tasas

Otro tipo de tributo afectado en las quejas de esta área es, sobre todo, el de Tasas de Examen, como la Q23/458, donde en este caso la administración correspondiente cobró la tasa de una convocatoria de un proceso selectivo que nunca se produjo. El reclamante solicita la devolución de tasas y eliminación de participación del proceso selectivo de (...) por expiración del plazo y caducidad de trámite. Tras petición de informe de la Diputación del Común la administración competente ha tramitado el expediente de caducidad del expediente, concluyendo con la notificación a todos los aspirantes con el objeto de devolución de las tasas pagadas.

Señalamos entre muchas quejas cerradas con resultado favorable, la Q23/2128, que trata sobre la demora en la devolución de las cantidades cobradas a la reclamante sobre la convocatoria y pruebas de selección para la configuración de una lista de reserva de (...) por el procedimiento de concurso-oposición cuyo objeto de las bases es la formación de una lista de reserva para proveer, de forma temporal, donde finalmente se ha obtenido una resolución positiva en esta situación.

Otras quejas frente a la falta de respuesta de las administraciones públicas.

Otro conjunto de quejas es por, entre otros asuntos, *el certificado por el cumplimiento de obligaciones tributarias (ibis 2019-2022), excesiva demora en resolución de recurso de reposición, silencio de la Agencia Tributaria Canaria frente a trámite de audiencia, falta de atención a recurso interpuesto ante el Consorcio de Tributos de Tenerife, disconformidad con variación en las condiciones y cantidades de un crédito hipotecario.*

La queja Q23/2483 viene motivada por la reclamación presentada ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, donde se solicitó un que se expidiera un Certificado de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con dicha Administración, escrito que no tuvo respuesta.

El reclamante, al requerirle al Ayuntamiento que cumpla su obligación de responder al ciudadano, al tiempo le recordó que debe facilitarle una respuesta directa, ágil, exacta y legal. A partir del día 21/07/2023 en los mismos términos presentó más de 100 escritos dirigidos indistintamente al alcalde, al concejal de Hacienda e incluso a cada uno de los concejales del grupo de gobierno.

Ante la queja de este ciudadano, se procedió a solicitar al Ayuntamiento informe sobre el fondo del asunto planteado, ante lo que el consistorio en cuestión nos respondió que “la Tesorería General del Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, informa que no se ha dejado de cumplir con los derechos de las solicitudes o reclamaciones del (...), ya que desde del Departamento de Recaudación de este Ilustre Ayuntamiento, se le contestó por escrito que debía abonar la tasa de 3 € para concederle el Certificado de no deudor, como realiza el resto de ciudadanos que lo solicitan”.

También se puede resaltar la Q23/2473, tramitada por falta de respuesta de la reclamación de responsabilidad patrimonial, por la que solicita ser indemnizado por los gastos realizados para adaptación de su vehículo con licencia de taxi, en cumplimiento de lo dispuesto la Ordenanza Municipal del Servio Urbano de Taxi de Las Palmas de Gran Canaria, anulada posteriormente por Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, de 18 de octubre de 2018.

Otro conjunto de quejas en mucha menor medida, son la falta de respuesta a los recursos sobre los *procedimientos sancionadores de tráfico y duplicidad del abono de la licencia de apertura de un negocio*, entre otras.

ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES.

Tras la intervención de esta institución las Administraciones Públicas Canarias han tenido que reintegrar o reconocer el derecho al cobro a la ciudadanía, en esta área durante el periodo del **año 2023**, al tratarse de cobros indebidos por diferentes conceptos y, en otros casos, aun cuando no se especificó por el reclamante la cantidad que generaría la resolución favorable de la queja, a corto, medio o largo plazo deviene en un beneficio económico.

Quejas gestionadas del área de **Economía y Hacienda**, de diversas instituciones, se han recuperado un total de **18.423.24 €**.

- **AGENCIA TRIBUTARIA ESTATAL: 2.189.66 €**
- **TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL: 1.791.57 €**
- **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE PATRIMONIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO: 783.72 €)**
- **CONSORCIO DE AGUAS DE FUERTEVENTURA: 55.77 €**
- **CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: 30.03 €**
- **AYUNTAMIENTOS: 13.572.49 €**
 - Arucas: 2.657.23 €
 - Santa Cruz de Tenerife: 2.147.26 €
 - Las Palmas de Gran Canaria: 817.37 €
 - La Orotava: 426.50 €
 - San Cristóbal de la laguna: 551.23 €
 - Antigua: 221.50 €
 - Artenara: 219.71 €
 - La Victoria de Acentejo: 24.00 €.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

1. Consideraciones generales.

En el pasado año 2023 se han registrado ochenta y nueve (**89**) quejas nuevas en el área, habiendo sido gestionadas cinco (5) quejas correspondientes al año 2021, (de las cuales cuatro - 4- han sido archivadas) y veinticuatro (24) quejas del año 2022 (de las cuales dieciséis (16) ya se han archivado), y que todas ellas se tramitaron conjuntamente con los expedientes nuevos del

año 2023, ascendiendo por tanto el total de expedientes de quejas gestionados en este año en materia de Servicios Urbanos, a 118.

Finalmente, llegados al final del año, a 31 de diciembre de 2023, se han archivado cincuenta y dos (52) expedientes de queja, continuando con la tramitación de sesenta y siete (67) expedientes de queja para este año 2024.

Refiriéndonos ya al fondo de la materia, durante el año 2023 hay que destacar un aumento del 74.51% en Servicios Urbanos con respecto al periodo anterior del año 2022, al existir un mayor número de quejas sobre temas relacionados con la limpieza de las calles y de la ubicación y suciedad de los contenedores de basura, al igual que con el problema del suministro del agua potable en las islas de Fuerteventura y Lanzarote.

De esta manera, se han puesto en conocimiento de nuestra defensoría dos grandes grupos temáticos de quejas, fundamentalmente planteando, en primer lugar, los problemas en *el suministro de agua potable en viviendas de zonas habitadas*, generalmente zonas residenciales, urbanas de nuestra región, y de modo muy reiterado en las islas de Lanzarote y Fuerteventura. Igualmente, hemos trabajado con un segundo grupo de quejas, donde la ciudadanía nos trasladó la problemática de las *deficiencias de los servicios de limpieza y recogida de residuos* en varios municipios canarios.

Y por último, se nos han trasladado algunas quejas con casuística individualizada y peculiar, de los que podemos señalar temas tan diversos como *problemas de filtraciones de aguas fecales, problemas de ausencia de limpieza de árboles, palmeras y zonas verdes, reclamaciones sobre la falta de numeración de las viviendas de una calle, suciedad en espacios públicos*, etc.

Como ya se adelantó en el párrafo primero, la temática del área de servicios urbanos se ha centrado casi en igualdad de porcentaje, sin especial relevancia de ningún tema, en dos **(2)** cuestiones fundamentalmente: el *servicio de abastecimiento de agua potable para el consumo humano* y la *recogida de residuos*.

2. Principales motivos de queja

SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE.

“El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292 la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos”.

Así comenzamos este apartado refiriéndonos a la importancia del agua como un derecho, plasmado desde instancias internacionales como es la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, para poner en valor ante los lectores de este informe, la necesidad de afrontar, por parte de las administraciones públicas, políticas serias y de fondo, para el acceso

efectivo en condiciones, a un servicio regular de agua de todos los habitantes de Canarias, y que aún en el siglo XXI sigue viéndose mermado en varios municipios de las islas, lo que a priori pudiera parecer imposible.

Es injustificable que, año tras año, los ciudadanos y ciudadanas sigan acudiendo a nuestra Institución con el mismo *problema de suministro de agua potable*, por deficiencias en las infraestructuras que se agravan año tras año por la falta de renovación y/o mantenimiento de las mismas o por una pésima calidad del agua, y ello con la normal tarificación, sin producirse reducciones en el coste de un servicio, que no se presta de modo real y eficaz.

Pues bien, el agua, considerada como un derecho humano y un bien básico indispensable para la vida humana, pero escaso en la región canaria, sigue siendo uno de los temas más reiterados en nuestro ámbito de trabajo. Casi en el 50% de las quejas del área de servicios urbanos, nos trasladan problemas con el agua. Geográficamente centramos el problema de modo especial en la isla de Fuerteventura, en Lanzarote y en algunos municipios de Tenerife y Gran Canaria.

Desde hace ya más de cinco -5- años, son reiteradas las quejas procedentes de la isla de Fuerteventura, donde los vecinos y vecinas se dirigen con reclamaciones por escrito al Consorcio de Abastecimiento de Agua de la isla, como organismo encargado de la gestión del servicio, sin recibir respuesta a sus peticiones, o si la reciben, pero sin resolver el problema planteado.

Especialmente reiterados son los asuntos que nos trasladan sobre este tema, entre otros: *cortes y/o restricciones del servicio, insuficiencia del suministro en los meses de verano, o incluso demandas de pequeñas obras de mejoras o arreglos, con soluciones que nunca llegan.*

A pesar de esta problemática, es importante dejar constancia que dicho organismo es, por lo general y salvo excepciones, cumplidor con su obligación de colaborar con la Diputación del Común, siendo claro el contenido de sus informes técnicos. Una y otra vez refieren la necesidad de abordar obras de renovación de las infraestructuras obsoletas de suministro de agua potable. Pero a pesar del tiempo, los problemas de la ciudadanía en este sentido persisten, y todo ello se refleja por el número de quejas que se registran año tras año, donde los reclamantes ponen de manifiesto problemas tales como, *la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas, problemas de cortes reiterados del servicio, y sobre todo el abastecimiento insuficiente.* Las quejas que nos relatan este problema de falta de respuesta a las reclamaciones ciudadanas son, entre otras, las Q23/1321, Q23/1833, Q23/2531, Q23/1863, etc.

También contamos con quejas por *cortes reiterados de agua*, con una solicitud de solución alternativa, al menos temporal, sin recibir respuesta (Q23/1610, Q23/1714, Q23/1737 y la Q23/1762).

Otro aspecto que la ciudadanía denunció es con relación a las *irregularidades en la facturación del servicio*. En este sentido debemos señalar la Q22/927, un asunto especialmente sangrante donde se exige el pago de una factura por importe de varios miles de euros en una vivienda habitada por dos adultos, y que, a pesar de las reclamaciones presentadas por el vecino ante el Ayuntamiento de La Frontera, y la tramitación de la queja con las peticiones de informe de nuestra institución, no se ha recibido respuesta ni en esta defensoría, ni se le ha ofrecido

respuesta al propio afectado.

Supuesto similar es el relato recogido en la Q23/484, donde la vecina nos plantea el *problema de cortes de agua continuos* y todas las tardes desde el 8 de enero de 2023 y hasta la fecha, en la vivienda que habita con una niña pequeña. La empresa no ha dado respuesta ni solución, a pesar de haber privado a una familia de un bien esencial, con todos los perjuicios que ello conlleva, y a pesar de haber cursado reclamaciones una y otra vez ante el Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura (CAAF). Nunca se ha recibido respuesta, ni a la vecina, ni a esta defensoría ha recibido respuesta a nuestra petición de informe. Similar situación nos traslada las Q23/1714, Q23/1610, Q23/1863, etc.

Contrariamente sí ha tenido una solución favorable al problema planteado por el vecino del municipio de El Rosario en la Q23/613, donde después de varias reclamaciones y de la interposición de un recurso de reposición, este es admitido y se posibilita la instalación del contador de agua.

Para finalizar diremos que este año 2023 no hemos notado especial incidencia en la presentación de quejas relacionadas con la *red de saneamiento o alcantarillado*, sino que hemos continuado con la tramitación de la Q22/2062 con el Ayuntamiento, por no haber contestado a nuestra petición de informe. En la misma línea se encuentra la Q22/246, con la falta de respuesta a nuestra petición de informe con el Ayuntamiento de Icod de los Vinos. Y finalmente en el año 2023 la Q23/1794 con el Ayuntamiento de Telde.

SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS.

Otro grupo importante de quejas registradas en el año 2023 trata la relación con el *servicio de recogida de residuos*.

Los ciudadanos nos trasladan sobre todo la falta de respuesta y de atención en sede municipal de las solicitudes o reclamaciones presentadas respecto de *los cambios de la ubicación de los contenedores de basura, o sobre la situación de suciedad* generalizada que se genera en los alrededores de estos, sobre la insuficiente limpieza de la zona, entre otros temas. Este grupo de quejas constituye casi el otro 50% de las tramitadas en esta materia.

En este sentido, queremos dejar constancia que se han tramitado un destacado número de expedientes de queja por la falta de atención y respuesta administrativa a las reclamaciones presentadas ante los dos ayuntamientos capitalinos por sus vecinos. También esta situación se repite en los núcleos con mayor población de la isla de Lanzarote.

Finalmente, de modo excepcional se han registrado quejas de vecinos que se ven afectados por este mismo problema en algún otro municipio no capitalino.

Como ya anunciamos más arriba, especial referencia merece el problema de la *ubicación de los contenedores de basura* en ambas capitales canarias. En el caso de la capital tinerfeña, lamentamos informar que no ofrece respuesta a los vecinos que le presentan sus escritos o instancias y tampoco responde a esta defensoría, especialmente en cuanto al tema que aquí nos afecta.

En este sentido podemos señalar los siguientes expedientes de queja en Santa Cruz de Tenerife:

Q21/2484, Q22/1264, Q22/1278, Q22/1485, Q23/1462 y Q23/1861. En este apartado diremos que la única queja del año 2021 que no hemos podido tramitar y obtener la información solicitada, es la Q21/2484, que plantea el problema que debe afrontar una vecina mayor de 65 años que tiene colocados los contenedores de basura justo frente a su vivienda.

No menos relevante es este mismo problema en la capital Gran Canaria, ya que son reiteradas las quejas que nos plantean la falta de atención administrativa a las denuncias o reclamaciones presentadas. Entre ellas encontramos los siguientes expedientes de queja: Q23/780; Q23/521; Q23/1751; Q23/660; Q23/1415, Q23/2534; etc.

También se han registrado quejas relacionadas con los problemas que generan los contenedores de basura en Lanzarote, es el caso de la Q23/1187, Q23/1202; Q23/ 2048.

Con respecto al tema de la suciedad en general, la falta de atención de zonas verdes, arboladas y jardines en general en las calles de los diferentes municipios de Canarias, lo que en algunos casos ha generado problemas de salubridad y suciedad excesiva en las vías públicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasiona como plagas, olores, imposibilidad de abrir y ventilar las viviendas, de los vecinos y vecinas afectados. Así son ejemplo de esta problemática las Q23/1751 del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; Q23/2182 del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife; Q22/2480 del Ayuntamiento de Puntallana; la Q23/660 de Ayuntamiento de Agaete; Q23/1860 Ayuntamiento de Tacoronte, etc.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Consideraciones generales.

Los temas que nutren esta área responden al *alumbrado público, la limpieza viaria, la poda de árboles, los cementerios*, entre otros. Por consiguiente, es heterogéneo y está sujeto al procedimiento de cada consistorio, a las competencias municipales.

2. Principales motivos de queja en Servicios Públicos.

Energía eléctrica (Q23/57, Q23/186, Q23/244 y 23/245, entre otras).

Una problemática constante en esta área es lo que abarca la energía eléctrica: facturación, restablecimiento del servicio, cortes frecuentes, etc. Son cuestiones de naturaleza técnica que dificulta el entendimiento y agrava el descontento ciudadano.

La mayoría de las quejas implica que nos dirijamos a la Dirección General de Energía, dependiente de la Consejería de Transición Ecológica y Energía del Gobierno de Canarias, que debe demostrar una diligencia en su respuesta más rápida. La administración debe redoblar medios técnicos y personales para abordar las inquietudes ciudadanas al respecto.

Grupos de la oposición (Q23/28, Q23/56, Q23/412 y Q23/494, entre otras).

El control de la oposición en los plenos y comisiones a la labor de los equipos de gobierno municipal es fundamental. Sin embargo, no siempre se facilita la documentación requerida por los ediles de la oposición, ni el acceso de estos a los expedientes administrativos. El acceso a documentos y la obtención de la información pública es imprescindible para una

materialización efectiva del derecho fundamental de participación política (artículo 23 de la Constitución Española).

Esta problemática concreta va acumulando más quejas al respecto, tanto en consistorios como en cabildos.

Como una queja relevante en esta área en el ejercicio del año 2023 se trata de la Q23/668, donde solicita un ciudadano recuperar las actas del Ayuntamiento de El Sauzal durante la Segunda República Española. No se pudo investigar en cuanto que el reclamante no aportó la documentación solicitada, pero un asunto como este, de recuperación de la memoria histórica, es de tal relevancia, que se podría proceder en este año 2024 a estudiar la posibilidad de abrir una investigación de oficio sobre este tema.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

1. Consideraciones generales

En el presente año 2023 se han registrado cincuenta y nueve (**59**) quejas nuevas. Debemos recordar que además de estas 59 quejas registradas en el año 2023 se han tramitado 23 quejas recibidas del año 2022, y 12 quejas procedentes del año 2021, lo que asciende al total de noventa y cuatro (**94**) quejas gestionadas en el área de actividades clasificadas en el periodo de estudio del año 2023.

Habitualmente los temas que son objeto de queja en materia de actividades clasificadas (especialmente ruidos, olores, humos, suciedad, etc.), generan gran preocupación en la ciudadanía, donde la administración procede a resolver estos expedientes con cierta pasividad. Lo observamos en la lentitud de respuesta que las administraciones locales tienen con nuestra Institución, y sobre todo en la nula respuesta que las administraciones ofrecen a las solicitudes de la ciudadanía, siendo este el motivo habitual por el que se acude a nuestra defensoría.

Como es habitual, desde el Área de Actividades Clasificadas se mantiene contacto muy frecuente y principalmente telefónico, con la ciudadanía que se dirige a nuestra institución para precisar detalles de cada caso concreto, y durante este año 2023, ha sido muy excepcional el contacto con los técnicos, (sobre todo con técnicos de las oficinas municipales), por lo general debido a las ausencias o vacantes de plazas de técnicos juristas.

En cuanto a la temática de las quejas que nos traslada la ciudadanía, se han centrado en los *problemas de ruidos generados por diferentes actividades empresariales*, actividades que repercuten y afectan negativamente en la vida de los vecinos y las vecinas. Así también, otro tema importante es el ejercicio de *la actividad comercial o empresarial sin título habilitante* o incluso cuando *la actividad se ejerce con licencia pero excediéndose de lo contemplado en ella*, ya sea por horarios, por aforos, por ruidos, etc.

En este año 2023, al igual que en el año anterior, ha sido importante el número de quejas registradas procedentes de todas las islas, con *la problemática del ruido o contaminación acústica*. El hecho diferencial en este informe es que esta problemática en años anteriores se centraba especialmente en las islas capitalinas o en municipios con gran población, pero en el

año objeto de este informe vemos como se amplía a otros municipios y a todas las islas, a excepción de La Graciosa.

La regulación normativa existente sobre el tema del *Ruido*, como vía para garantizar la salud y la convivencia ciudadana.

Así, en la cúspide de nuestro ordenamiento jurídico, los *artículos 43 y 45 de la Constitución Española* han venido a proclamar los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona. Este tipo de situaciones no sólo afecta gravemente a su calidad de vida, sino a derechos tales como la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.1 CE), la integridad física y moral (artículo 15 CE), entre otros, por lo que resulta impostergable la firme protección por parte de los poderes públicos.

En segundo lugar, se encuentra, *la Ley 37/2003 de 17 de noviembre, del ruido*, como expresión de la toma de conciencia de la gravedad del problema, que para la ciudadanía supone la exposición a determinados niveles de ruido, dejando en manos de las Comunidades Autónomas el desarrollo de su normativa jurídica regional.

En la exposición de motivos de esta ley, en su apartado primero establece que: *tratamos el ruido en un sentido amplio, y este es el alcance de la ley, comprensivo tanto del ruido propiamente dicho, perceptible en forma de sonido, como de las vibraciones: tanto uno como otras se incluyen en el concepto de «contaminación acústica» cuya prevención, vigilancia y reducción son objeto de esta ley.*

En la legislación española, el mandato constitucional de proteger la salud (artículo 43 de la CE) y el medio ambiente (artículo 45 de la CE) engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica. Además, la protección constitucional frente a esta forma de contaminación también encuentra apoyo en algunos derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, entre otros, el derecho a la intimidad personal y familiar, consagrado en el artículo 18.1.

Sin embargo, el ruido carecía hasta esta ley de una norma general reguladora de ámbito estatal, y su tratamiento normativo se desdoblaba, a grandes rasgos, entre las previsiones de la normativa civil en cuanto a relaciones de vecindad y causación de perjuicios, la normativa sobre limitación del ruido en el ambiente de trabajo, las disposiciones técnicas para la homologación de productos y las ordenanzas municipales que conciernen al bienestar ciudadano o al planeamiento urbanístico.

En tercer lugar, en el ámbito autonómico, la Ley 7/2011 de 5 de abril de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos de Canarias, establece en su artículo 1 que: constituye objeto de la presente ley la regulación del régimen jurídico y de los instrumentos de intervención administrativa aplicables, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, a) La instalación y apertura de establecimientos físicos que sirven de soporte a la realización de actividades clasificadas (...). El artículo 2 establece el ámbito de aplicación: a) Las actividades clasificadas, entendiéndose por tales aquellas que sean susceptibles de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgo para las personas o para las cosas, cualquiera que sea la naturaleza jurídica del suelo donde se asienten. (...).

Y por último, el Decreto 86/2013 de 1 de agosto por el que se aprueba el reglamento de actividades clasificadas, en su artículo 17 establece las condiciones acústicas, donde expresa que *las personas que soliciten las licencias y autorizaciones, o que presenten las comunicaciones previas que las sustituyan, deben presentar, acompañando al proyecto técnico o incorporándolo al mismo, un estudio de impacto acústico del establecimiento o del espectáculo público programado, en los casos y con el contenido requeridos por las ordenanzas o la normativa específica de protección contra la contaminación acústica.*

Expuesta esta normativa, desde la constitucionalización del medio ambiente en el artículo 45 de la CE, la posterior Ley 37/2003 del Ruido, pasando por las legislaciones autonómicas, e incluso en las ordenanzas municipales, todas ellas plasman la protección de la salud y del medio ambiente frente a la contaminación acústica.

En resumen, la problemática del ruido que año tras año llega a nuestra Institución, mantiene vivo el debate de la importancia de la protección de la salud y el deber de velar por el cumplimiento de la regulación normativa del Ruido por parte de las administraciones públicas competentes, pero sobre todo desde la administración local, logrando el equilibrio entre el derecho al desarrollo de una actividad empresarial, frente al derecho al descanso y la salud.

2. Principales motivos de las quejas.

Molestias por ruidos y contaminación acústica.

Hemos informado al comienzo de este informe que en el año 2023 se han registrado 59 quejas nuevas. De este total de quejas, treinta y ocho (**38**) se refieren a los problemas sobre la contaminación acústica, lo que representa el 64.40% de las quejas nuevas registradas en el año 2023 del área de actividades clasificadas.

Como ya anunciáramos en el informe del año anterior, los problemas de ruidos que afectan a la ciudadanía de los diferentes municipios de Canarias proceden principalmente de locales de ocio o restauración, y estos se han visto incrementados con la vuelta a la normalidad, después de la pandemia del Covid-19.

Las molestias que nos comunican las vecinas y vecinos son consecuencia, no solamente de los ruidos que se producen dentro de los locales, sino también en la vía pública, al producirse la ocupación de los espacios públicos por parte de la actividad comercial (por razones de seguridad sanitaria).

Igualmente seguimos comprobando la falta de respuesta y atención por parte de las administraciones públicas a las reclamaciones y denuncias ciudadanas. De la misma forma, tampoco son atendidas las peticiones de informe de nuestra defensoría con la diligencia deseada, pudiéndose comprobar cómo este año hemos reiterado y advertido a las diferentes administraciones el deber legal de colaborar con nuestra Institución en un mayor número de ocasiones que en el año anterior. Asimismo no solo comprobamos falta de atención y respuesta a las peticiones ciudadanas, sino verdadera lentitud e inacción en las oficinas municipales respecto al ejercicio efectivo de la función inspectora y de comprobación en cuanto al desarrollo de las actividades comerciales y las declaraciones de inicio de actividades, para conocer si efectivamente la actividad que se desarrolla, se ajusta a la declaración de inicio de

actividad que exige la ley, y sobre todo si por los responsables de la actividad se cumple con los requisitos de apertura y aislamiento acústico (insonorización) de los locales.

Como dato general podemos informar que desde algunos ayuntamientos nos trasladan en sus informes que; *carecen de los medios técnicos* (sonómetros en óptimas condiciones y verificados por el organismo competente) *para llevar a cabo los controles y/o pruebas de sonido, por la carencia de técnicos* y finalmente por la *falta de adopción de medidas cautelares* o de *incoación de procedimientos sancionadores* con los responsables de actividades comerciales generadoras de ruido.

En este grupo de quejas hemos tratado temas tales como; *ruidos procedentes de restaurantes, bares o pubs, centros de ocio infantil, etc. que emiten música en vivo, o por hilo musical* sin contar el local con medidas de aislamiento acústico, incumplimiento por ello las licencias concedidas en cuanto a ruidos, en cuanto a horarios de cierre de locales, incumpliendo las ordenanzas municipales. También hemos recibido quejas por *ruidos procedentes de supermercados, en espacios públicos por asociaciones musicales y o deportivas* o incluso por *grupos del carnaval*.

A modo de conclusión, una vez estudiadas todos los expedientes de queja, debemos destacar que varias han sido archivadas por solución o por encontrarse en vías de solución. En todos estos casos, el hecho común destacable es la satisfacción de los reclamantes al tomar conocimiento de los informes municipales, anunciando las visitas de inspección a los locales de ocio o restauración objeto de la queja, y sobre todo comunicando la incoación de procedimientos administrativos para la legalización de la actividad o para la instrucción de procedimientos sancionadores. Dentro de este grupo señalamos a modo ilustrativo las siguientes quejas: Q23/52, ruidos de guachinches, Q23/70, ruidos por las celebraciones reiteradas en la única plaza pública del pueblo, Q23/71, Q23/140, Q23/382, Q23/408, Q23/468, Q23/670, Q23/714, Q23/772, Q23/768, Q23/966, Q23/954, Q23/1269, Q23/1302, Q23/1324, Q23/1490, Q23/1491, Q23/1855, Q23/1867, Q23/1951, Q23/2093, Q23/2341, etc. todas ellas referidas a ruidos procedentes de bares, o restaurantes o terrazas en el centro de las ciudades o núcleos poblacionales.

En este año 2023 destacamos la queja Q23/82, llegada a nuestra defensoría, donde nos trasladan la problemática de *ruidos procedentes de locales de titularidad pública*, donde ensayan comparsas o murgas, y en otro caso, los ruidos procedentes de un local municipal cedido a un grupo folklórico. En el primer supuesto, una vez estudiada y tramitada la queja, se ha dictado una resolución en el sentido de cumplir con la ordenanza municipal de protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones, la cual fue aceptada por el ayuntamiento, donde los técnicos municipales han dado cumplimiento a la misma, llevando a cabo lo expresado en la Sugerencia, emitida por la Diputación del Común, en el sentido de visitar el local objeto de denuncia en horario nocturno, adoptando las medidas correctoras necesarias para dar solución al problema planteado.

En el mismo sentido se ha continuado con la tramitación de la Q22/1105, por los *ruidos de ensayos de una comparsa*, si bien en este caso el Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna no ha dado respuesta aún a nuestras peticiones. Otro asunto, es el referido a los *ruidos procedentes de un local de titularidad municipal* donde ensaya un grupo folklórico, cuya tramitación se procede en la Q23/981. En este caso, el problema de ruidos denunciado no se

debe a los propios ensayos de los músicos, sino por el uso para fiestas y celebraciones en dicho local que se realizan fuera de los días y horas cedidos por la administración. Estamos a la espera de entrada de informe a 31/12/2023 del Ayuntamiento competente en este asunto.

En cuanto al ámbito geográfico del ruido, este año hemos recibido quejas procedentes de todas las islas, concluyendo que el problema no se trata ni se sitúa exclusivamente en los núcleos capitalinos o con gran número de habitantes y de servicios, sino que es un tema que afecta, tanto a municipios grandes como pequeños y también a las islas no capitalinas. El mayor número de quejas con problemas de ruidos se sitúa en la isla de Tenerife, en el municipio capitalino como en otros menores, y duplicando en número a las quejas procedentes de la isla de Gran Canaria. Le sigue en número de reclamaciones en igualdad de posiciones, Lanzarote, Fuerteventura y, finalmente, La Palma, La Gomera y El Hierro.

Como dato curioso, podemos añadir, además, que se ha tramitado una única queja por los *ruidos derivados de la instalación de antenas de telecomunicaciones* en una azotea, la Q23/7, donde el municipio afectado es Las Palmas de Gran Canaria. En este caso se alcanzó una solución favorable por la eficaz actuación del técnico municipal, la participación del responsable del área y con la iniciación de los procedimientos administrativos correspondientes, encaminadas a reducir los ruidos y vibraciones generados por la estación bases de telefonía móvil ubicada en la cubierta del edificio donde reside el reclamante.

Otro tema reiterado este año, dentro de este apartado de *ruido*, es el gran malestar que genera a las comunidades de vecinos los *ruidos y golpes procedentes de los supermercados* (Q23/597, Q22/1079) o también los *ruidos procedentes de gimnasios* sin respetar el horario de cierre ni contar con aislamiento acústico, afectándose así las horas de descanso de los vecinos (Q23/593) o *ruidos procedente de un parque infantil con maquinarias a motor* (Q23/333) o también los *ruidos de un taller de coches buggies* (Q23/1332).

Actividades sin licencia de apertura o que incumple la misma.

Uno de los mayores motivos de indignación y malestar de la ciudadanía es la falta de atención y de respuesta a las denuncias o peticiones ciudadanas por parte de las administraciones públicas. Como se habrá podido comprobar en materia de actividades clasificadas la administración de referencia casi siempre es la municipal, por ello, la lentitud y la ausencia de respuesta genera gran malestar. Este total de quejas se refieren a los problemas sobre las actividades sin licencia de apertura o incumpliendo de la misma, lo que representa el 21.12% de las quejas nuevas registradas en este año 2023.

Curiosamente, esta situación de lentitud y/o pasividad es aprovechada por los presuntos infractores que, sirviéndose de la flexibilidad prevista legalmente para el inicio de una nueva actividad comercial con el simple escrito de comunicación de inicio de actividad, no cumplen con la normativa vigente en materia de actividades clasificadas. Recordaremos que para la puesta en marcha de una actividad comercial de ocio es suficiente con la presentación de una comunicación de inicio de actividad por parte del promotor. Una vez iniciada la misma comienzan los problemas y llegan las quejas a esta defensoría, ya que la función de inspección y control de la administración local para comprobar, si la actividad desarrollada se ajusta a lo realmente comunicado inicialmente. Es en este período de tiempo, si la administración local no es diligente en su función de vigilancia y control, no dando respuesta a su cometido y

desatendiendo las denuncias de los/las afectados/as, surgen los problemas de convivencia vecinal y se enquistan generando un gran malestar.

Según lo expresado en el informe anual del año 2021, la vuelta a la normalidad después de la pandemia supuso una eclosión de las actividades de ocio al aire libre. El regreso a las calles ha traído, por tanto, la necesaria recuperación de la actividad comercial, pero no siempre en equilibrio con el respeto de la legalidad y de los derechos de los vecinos que conviven en las zonas o calles, donde especialmente se aglutinan las personas que quieren disfrutar del ocio. En este caso cabe destacar la Q22/1023 (Ayuntamiento de Telde), y la Q23/712 (Ayuntamiento de La Frontera) por las presuntas irregularidades en el desarrollo de la actividad de restauración con música, sin contar con medidas de aislamiento, ocupando la vía pública, y sin ningún tipo de control. Lamentablemente en ambos casos, la administración local no ha dado respuesta a las solicitudes de esta defensoría.

En el caso de la Q23/2415 (Ayuntamiento de Icod de los Vinos) por las denuncias del ejercicio de una actividad de restauración, al parecer sin ningún control y sin respuesta municipal a las denuncias de los vecinos. Podemos alegrarnos y decir que contrariamente a lo anterior, es el caso de los hechos de la Q23/645, sobre la situación de una irregularidad de un local de restauración sin licencia de apertura. Una vez supervisada la actividad de la administración, el Ayuntamiento competente en esta materia nos ha respondido con la información solicitada, donde esta queja se resolvió favorablemente, siendo la vecina notificada con la respuesta demandada.

A pesar del tiempo transcurrido seguimos recibiendo con incredulidad los informes municipales, donde curiosamente nos comunican que no cuentan con sonómetros o que estos, no se encuentran en condiciones de uso por no estar calibrados, resultando imposible realizar los controles de contaminación acústica, demorando el trámite de revisión técnica ante el *Instituto Nacional de Metrología* muchos meses, bastante más de lo deseado por los vecinos, incluso demorando la remisión al citado centro del equipo o aparato a calibrar. Muchos vecinos afectados manifiestan que tanta flexibilidad pareciera solapar un trato de favor a determinadas actividades. Dentro de esta situación de ausencia de controles de ruidos, hemos tramitado la Q23/52, Q23/140 y Q23/165.

De este abanico temático, podemos concluir que observamos una carencia de controles por parte de la administración local, ya sea por insuficiencia de medios técnicos o medios humanos, y ello es así no solo porque los vecinos han puesto los hechos en conocimiento de las autoridades administrativas, antes de haber acudido a la Diputación del Común, sino por la constatación del ejercicio de nuestra actividad de supervisión. (Q22/1580, Q22/2925, Q23/46, etc.).

Contaminación ambiental por malos olores o por humos.

No pretendemos extendernos en un tema tan técnico como es el problema por todos sabido de la contaminación ambiental que a nivel mundial plantea el calentamiento global por la emisión de humos a la atmósfera. Este mismo problema visto desde la cercanía de nuestra institución con la ciudadanía y nuestra labor de supervisión centrada sobre todo en la administración local, nos lleva a informar que durante este ejercicio al igual que en años anteriores se han tramitado quejas por emisiones de gases y humos procedentes de guachinches con instalaciones extractoras deficientes o con chimeneas insuficientes para el nivel de actividad que desarrollan,

o por carencia de mantenimiento. De este total de quejas se refieren a los problemas sobre la contaminación por malos olores o por humos, lo que representa el 8.47% de las quejas nuevas registradas en este año 2023.

Así, por ejemplo, se han tramitado varias quejas donde los vecinos no veían solución a este problema a pesar de las denuncias planteadas ante el Ayuntamiento, y a través de nuestra intervención se ha alcanzado una solución parcial al problema del citado establecimiento, donde una de ellas se presenta por la Q23/177, cuya administración afectada es el Ayuntamiento de Tegueste. Sin embargo, en varios expedientes de queja, la administración local no ha atendido a nuestras peticiones de informe hasta la fecha de cierre del año 2023, tal es el caso de la Q23/888, Q23/52, Q23/2293, entre otros.

ÁREA DE EDUCACIÓN

1. Consideraciones generales.

La educación es un derecho ineludible de todas las personas, que debe garantizarse en igualdad de condiciones, sin distinción alguna por motivos personales, sociales, culturales, religiosos o de cualquier otra índole.

De igual manera, la inclusión y la equidad deben ser las líneas que marquen el camino de un sistema educativo que cree oportunidades de aprendizaje de forma permanente, dotando a todas las personas de los conocimientos, las competencias y los valores necesarios que le permitan vivir con dignidad y contribuyendo a las sociedades en que viven; esa orientación favorecerá el éxito y la excelencia de todos sus alumnos y alumnas, que se requiere en la sociedad actual y la futura.

2. Principales motivos de queja.

Educación no universitaria:

- Educación infantil y primaria.

La educación infantil constituye la etapa educativa con identidad propia que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años, tiene carácter voluntario y su finalidad es la de contribuir al desarrollo físico, afectivo, social, cognitivo y artístico del alumnado, así como la educación en valores cívicos para la convivencia.

En cuanto a la Educación Primaria, su objetivo es facilitar al alumnado los aprendizajes de la expresión y comprensión oral, la lectura, la escritura, el cálculo, la adquisición de nociones básicas de la cultura y el hábito de convivencia, así como los de estudio y trabajo, el sentido artístico, la creatividad y la afectividad, con el fin de garantizar una formación integral que contribuya al pleno desarrollo de la personalidad del alumnado y de prepararlos para cursar con aprovechamiento la Educación Secundaria Obligatoria, resultando, por tanto, fundamental para el adecuado desarrollo de los niños y niñas.

En el ejercicio del que se da cuenta, se registró una queja en la que la interesada manifestó su desacuerdo con el proceso de admisión en tercer curso de educación infantil (2 años), pues le fue asignada plaza en el centro educativo elegido, como tercera opción en la solicitud de matrícula. La interesada aportó copia de la resolución del recurso de alzada, que había interpuesto contra la resolución del citado proceso de admisión, en la que se podía leer “Desestimar el recurso de alzada interpuesto por Dña. (...) relativo al proceso de admisión en 3º curso de Educación Infantil (2 años) en el centro CEIP (...) manteniendo su escolarización en el CEIP (...), pedida en tercer lugar, dado que no constan vacantes para el nivel y enseñanza solicitada en los centros seleccionados en primera y segunda opción, de conformidad con la propuesta elevada por la Inspección Educativa (...)”. A la vista del contenido de la citada resolución se procedió a la inadmisión a trámite de la queja, por no apreciar infracción del Ordenamiento jurídico vigente. (Q23/2519).

- **Enseñanza en Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional.**

La finalidad de la Educación Secundaria Obligatoria consiste en lograr que los alumnos adquieran los elementos básicos de la cultura, especialmente en sus aspectos humanísticos, artísticos, científico-tecnológicos y motriz, prestando especial atención a la orientación educativa y profesional del alumnado. Se incorporará la perspectiva de género y se considerarán las necesidades educativas específicas del alumnado con discapacidad.

En cuanto al bachillerato, está orientado a proporcionar formación, madurez intelectual y humana, conocimientos, habilidades y actitudes que permitan desarrollar funciones sociales e incorporarse a la vida activa con responsabilidad y competencia. Igualmente, esta etapa deberá permitir la adquisición y logro de las competencias indispensables para el futuro formativo y profesional y capacitar para el acceso a la educación superior.

Por último, la Formación Profesional abarca el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

A lo largo del año 2023 se recibieron 4 quejas en este apartado del área de Educación. La motivación de estas fue la siguiente:

- Falta de resolución de reclamación relativa a la solicitud de corrección del examen de una asignatura de un ciclo formativo de grado superior.
- Denegación de solicitud de plaza en ciclo de formación profesional, por presunto error de la Administración educativa.
- Desacuerdo con la denegación de la renovación de matrícula a un alumno para cursar la enseñanza secundaria en un centro educativo privado concertado.
- Eliminación del turno tarde, sin previo aviso, que impide a una alumna concluir el ciclo de grado superior en cocina.

Escolarización alumnado con necesidades educativas especiales.

El derecho a la educación alcanza su verdadero sentido cuando las personas pueden acceder en condiciones de equidad a la misma. El sistema educativo es el instrumento fundamental, a través del cual los poderes públicos garantizan el derecho a la educación y lo hacen creando las condiciones institucionales para que todas las personas puedan alcanzar un crecimiento continuo de sus capacidades a lo largo de la vida. La Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria recoge, en el artículo 3, los principios rectores que regirán el sistema educativo canario, entre los que figura un sistema educativo de calidad, entendiéndolo como un sistema que garantice la equidad y la excelencia, con capacidad de ofrecer a cada persona el tipo de atención pedagógica que necesita, garantizando una amplia igualdad de oportunidades, que facilite la participación social, que promueva la eficacia en todos los centros para atender a las necesidades educativas del alumnado y alcance los mejores resultados de aprendizaje en éste. A mayor abundamiento, en el artículo 4 se regula que el sistema educativo de Canarias se configurará como un sistema inclusivo, orientado a garantizar a cada persona la atención adecuada, que le permita alcanzar el máximo nivel de sus capacidades y competencias.

La inclusión está orientada a transformar los sistemas educativos para responder a la diversidad de alumnado, profesorado, familias y comunidad que conforman los centros educativos. La atención a la diversidad, por tanto, se establece como principio fundamental que debe regir toda la enseñanza básica, con el objetivo de proporcionar a todo el alumnado una educación de calidad, adecuada a sus características y necesidades. La educación inclusiva consiste en mantener altas expectativas con respecto al alumnado y en establecer las diferentes formas en que éstas se pueden alcanzar.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta se han incoado 11 expedientes de queja en este apartado, que han estado motivados por:

- Desacuerdo con el cambio de auxiliar educativo que atiende a su hijo en el aula, por la dificultad de adaptación del alumno.
- Alumna de infantil de 4 años que no podía incorporarse a clase al no contar con el personal auxiliar de aula.
- Falta de atención administrativa a solicitud de creación de aula enclave en un IES en Lanzarote.
- Desacuerdo con escolarización de alumno en centro de educación especial (CEE).
- Desacuerdo con el trato dado por un docente a un alumno con necesidades de apoyo educativo (NEAE).
- Desacuerdo con escolarización de un alumno en el aula enclave de un centro distinto por dificultad de adaptación del mismo.
- Presunto incumplimiento del plan de adaptación curricular por la docente.
- Falta de auxiliar educativo para alumno NEAE.
- Denegación de recursos de apoyo educativo a alumno con grado discapacidad reconocido, en un centro privado concertado.
- Falta de atención administrativa a recurso de alzada contra resolución de escolarización en centro de educación especial.

Enseñanza de adultos.

Conforme a lo regulado en el artículo 39 de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, la administración educativa canaria establecerá para cada curso escolar una oferta específica de enseñanzas para personas adultas, en los centros docentes públicos. En dicha oferta se incluirán enseñanzas dirigidas a la obtención de la titulación básica, de bachillerato y de formación profesional. Asimismo, podrán ofrecerse programas que faciliten la obtención de certificados de profesionalidad y programas que permitan la superación de módulos parciales de la formación profesional y el aprendizaje de idiomas.

El objetivo del artículo 39 no es otro que desarrollar aquellos aspectos formativos que permitan promover entre las personas adultas una ciudadanía activa, desarrollar el razonamiento crítico, el comportamiento cívico, la participación democrática y la producción cultural y artística, que les permita ser miembros activos de la sociedad en la que viven

En el ejercicio del que se da cuenta se incoó una única queja, la Q23/1919, en la que la madre de una alumna manifestaba que "(...) Mi hija ... (DNI 4...G), que tiene la enfermedad de ... y varias patologías, no puede tener una educación para sacarse su graduado pues necesita adaptación curricular por sus problemas de salud. Siendo así que, tras presentar queja a la Defensora del Alumnado, no se soluciona el problema y son varios años de lucha. Necesito medios y que la niña pueda estar en un centro educativo apto a sus necesidades y pueda, así, tener una adaptación curricular. Y que los exámenes para acceder a algún curso o escuela de adultos no están adaptados a sus patologías (...)"

A la vista de lo planteado, se iniciaron actuaciones de supervisión y se solicitó a la administración educativa que nos informase sobre los hechos expuestos por la interesada, y qué decisiones se tenía previsto adoptar por los órganos administrativos competentes, para posibilitar el acceso de la alumna a una enseñanza adaptada a sus circunstancias de salud.

Se recibió informe de la Dirección General de Ordenación de Enseñanzas, Inclusión e Innovación, en el que se daba cuenta pormenorizada del itinerario de la alumna a lo largo de su permanencia en el sistema educativo, resultando que:

"Noveno. En estos momentos, M... no figura matriculada en ningún Instituto de Educación Secundaria (IES) dependiente de la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, requisito indispensable para la adopción de cualquier medida relacionada con su proceso de enseñanza- aprendizaje.

Décimo. Esta alumna es actualmente mayor de edad, por lo que podría optar, si así lo deseara, a una plaza en los centros de educación para personas adultas y acceder a los estudios de Educación inicial y Secundaria para personas adultas, seleccionando, en función de su disponibilidad horaria y preferencias personales, entre los modos presencial, semipresencial o a distancia, siempre y cuando la solicitud de plaza se haga de acuerdo con los plazos y procedimientos regulados por la normativa de referencia." En el momento de cierre del ejercicio estaba pendiente dar cuenta del contenido del citado informe, pues hubo que requerir a la madre la remisión de una autorización firmada por su hija, al ser esta mayor de edad, para actuar en su nombre ante esta institución.

Servicios educativos complementarios: transporte escolar, comedor y sistema de becas y ayudas al estudio.

Los servicios educativos complementarios, regulados en el artículo 20 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria, tienen como finalidad compensar las desigualdades sociales y económicas facilitando el acceso y la permanencia del alumnado en el sistema educativo en condiciones de equidad, además de contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

En el ejercicio de 2023 se recibieron un total de 12 quejas en relación con la prestación de los servicios complementarios, de las cuales 10 estaban referidas a cuestiones de las *becas y ayudas al estudio* y 2 en relación con el *funcionamiento del comedor escolar*. No se recibió ninguna queja en relación con la *prestación del servicio de transporte escolar*.

Infraestructuras educativas.

En el año 2023 se incoaron 4 expedientes en relación con el estado de conservación en que se encontraban las instalaciones de los centros educativos no universitarios, motivadas por la falta de obras de reparación y mantenimiento en institutos de enseñanza secundaria (IES), centros de formación superior, centros de educación infantil y primaria (CEIP) y centros de educación especial (CEE). Estas quejas suelen venir promovidas por las asociaciones de madres y padres del alumnado.

Otras cuestiones relativas a la educación.

Las quejas que se incluyen en este epígrafe refieren situaciones de índole diversa, ocurridas dentro del sistema educativo, pero que escapan a las cuestiones generales que se han citado anteriormente. Se incoaron 16 expedientes con las siguientes motivaciones:

- Desacuerdo con la incoación de expediente disciplinario al alumno/a por conductas contrarias a la convivencia.
- Presuntas agresiones de docentes a alumnos/as.
- Falta de atención administrativa a solicitud dirigida a la Escuela Oficial de Idiomas de La Laguna, en relación con el contenido del material usado para estudio.
- Dificultades para que le fuera emitido el título de máster obtenido en un centro de formación privado.
- Falta de atención administrativa a solicitudes de aumento de personal en distintas categorías en los centros educativos.
- Desacuerdo con el sistema de enseñanza en un curso de certificación profesional.
- Desacuerdo del alumnado de una escuela oficial de idiomas de La Palma, con la eliminación de los niveles C.1 y C.2 de idioma alemán.
- Falta de plazas en los hospitales públicos para la realización del módulo de prácticas, por el alumnado procedente de centros de formación privados, adscritos a la Consejería de Educación.
- Demora de la Administración educativa en emitir el título de graduado en ESO a un alumno.
- Presunta denegación a participar en una actividad extraescolar a un alumno de aula enclave.
- Incumplimiento del artículo 72.3 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria en lo referente a que el presupuesto educativo debe situarse como mínimo en el 5% del producto interior bruto de Canarias.
- Desacuerdo de un grupo de familias con la organización y gestión del CEIP Abona.

Educación Universitaria.

Procedimientos de homologación de títulos universitarios extranjeros.

Cada año se reciben quejas en las que se pone de manifiesto la *demora en la tramitación y resolución de los expedientes administrativos de homologación y equivalencia de títulos universitarios extranjeros*, con el consiguiente perjuicio para sus promotores que ven dilatado en el tiempo su acceso al mercado laboral y condicionada, también, su integración social en el entorno de su residencia.

En el ejercicio del que se da cuenta se incoaron 11 expedientes de queja, que fueron oportunamente trasladados al Defensor del Pueblo, por exceder tal asunto del ámbito de supervisión de esta institución. (Q23/409, Q23/474, Q23/1011, Q23/1631, Q23/1948, Q23/2212, Q23/2392, Q23/2423, Q23/2656, Q23/2885, Q23/29/06)

Admisión y otras cuestiones académicas y servicios universitarios.

Es justo reconocer, un año más, la buena colaboración que las dos universidades públicas canarias han mostrado con la actividad de supervisión de la Diputación del Común, respondiendo de manera ágil a nuestras peticiones de información, dando lugar a una pronta resolución de los expedientes de queja. Se incoaron 10 quejas en el ejercicio 2023.

ÁREA DE CULTURA

1. Consideraciones Generales.

La Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias establece que *“toda persona tiene derecho al acceso, el conocimiento y el disfrute, así como a la transmisión y divulgación del patrimonio cultural de Canarias en los términos establecidos en la ley.”* Y, en el Título III se clarifican y sistematizan las competencias que las administraciones públicas canarias ostentan en relación con el patrimonio cultural de Canarias, que de forma genérica quedan definidas como la obligación de *“(…) garantizar su identificación, protección, recuperación, conservación, acrecentamiento, difusión y fomento, así como su investigación, valorización y transmisión a generaciones futuras, de forma que sirva a la ciudadanía como una herramienta de cohesión social, desarrollo sostenible y fundamento de la identidad cultural”*.

2. Principales motivos de queja.

Los motivos de queja han sido los siguientes:

- Falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas, por los interesados, a las distintas administraciones públicas canarias con competencias en materia de cultura, por motivos varios (9 quejas).
- No haber recibido el diploma que acredita participación en concurso fotográfico.
- Afectación y destrucción de patrimonio etnográfico en la isla de Gran Canaria.
- Desacuerdo con la forma de organización y prestación del servicio de biblioteca municipal.
- Desacuerdo con la denegación del carné de artesano por el Cabildo insular de Tenerife.
- Denegación a una asociación el uso gratuito de espacios en emisora municipal.

- No se respeta la dotación presupuestaria para el sector de la cultura, según lo establecido en la Ley 1/2023, de 1 marzo del Sistema Público de Cultura de Canarias.
- Gestión inadecuada de un BIC en un municipio de Gran Canaria.

ÁREA DE DEPORTES

1. Consideraciones Generales.

El derecho al conocimiento y a la práctica del deporte y la actividad física en plenas condiciones de igualdad efectiva para toda la ciudadanía está reconocido en el artículo 2, apartado segundo, de la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias, correspondiendo a las administraciones públicas canarias, en el ámbito de sus competencias, garantizar la práctica de la actividad físico-deportiva.

2. Principales motivos de queja.

Los motivos de queja han sido los siguientes:

- Falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas, por los interesados, a las distintas administraciones públicas canarias con competencias en materia de deporte.
- Desacuerdo de las familias por la no participación de un club deportivo, al que pertenecían sus hijos/as, en los juegos escolares organizados por el Cabildo Insular de Tenerife.
- Presunto incumplimiento de los artículos 47 y 48 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, por el Cabildo Insular de Gran Canaria y la Dirección General de Deportes.
- Desacuerdo con la organización y funcionamiento del Centro Insular de Deportes de Gran Canaria.
- Desacuerdo con la resolución recaída en expedientes administrativos, en relación con la práctica de la actividad física y el deporte.
- Mal estado de una infraestructura deportiva en el municipio de Telde.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

1. Consideraciones Generales.

En el año 2023 se ha registrado un descenso de las quejas incoadas en el área de la que se da cuenta pues, se ha pasado de cuatro quejas registradas en 2022, a las dos incoadas en 2023. La labor de valoración, estudio y gestión de los expedientes de queja ha dado lugar a la realización de 25 trámites.

2. Principales motivos de queja.

La motivación de las quejas incoadas en el ejercicio 2023 ha sido la siguiente:

- Una ciudadana puso de manifiesto las dificultades de su madre, una señora de avanzada edad, para relacionarse electrónicamente con la Administración, a los efectos de solicitar una subvención en materia de agricultura (Q23/360)
- Falta de abono de una subvención en materia de agricultura tras haber sido resuelto favorablemente el recurso de alzada contra la denegación de esta (Q23/2520)

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

1. Consideraciones.

Cabe destacar que durante el año 2023 se tramitaron 56 quejas, de las que 38 fueron presentadas en ese mismo año y 18 en el 2022, aunque el fondo del asunto varía, afectan o recaen en la falta de respuesta o inactividad de las Administraciones Públicas en la tramitación de expedientes o en la omisión de su actuación, repercutiendo negativamente en el interés particular de los reclamantes o en el interés general.

2. Principales motivos de queja.

Turismo

Tal y como hemos puesto de manifiesto anteriormente, la ciudadanía se dirige a la Administración por diversos motivos, algunos de los cuales no pueden ser tratados por esta Defensoría, habida cuenta de que afecta a competencias estatales, tales como la aplicación en *descuento a los residentes* o la *escasez de plazas aéreas insulares e interinsulares*, en cuyos casos, una vez que se estudia el asunto que se nos plantea y se valora el fondo, se remite al Defensor del Pueblo para su tramitación. En la mayoría de los casos, la ciudadanía se dirige previamente a la administración instándoles a actuar con más diligencia en la incoación y tramitación de diversos expedientes y cuando no obtienen respuesta o detectan alguna actuación irregular recurren a este Alto Comisionado y este año 2023, las quejas presentadas recaen en los expedientes derivados de *denuncias presentadas por las molestias que en ocasiones generan las viviendas vacacionales* y también, se ha solicitado actuar en el sentido de poner orden en aquellos supuestos en el que el *suelo clasificado de uso turístico está siendo destinado a zonas residenciales o a viviendas vacacionales*.

Transporte

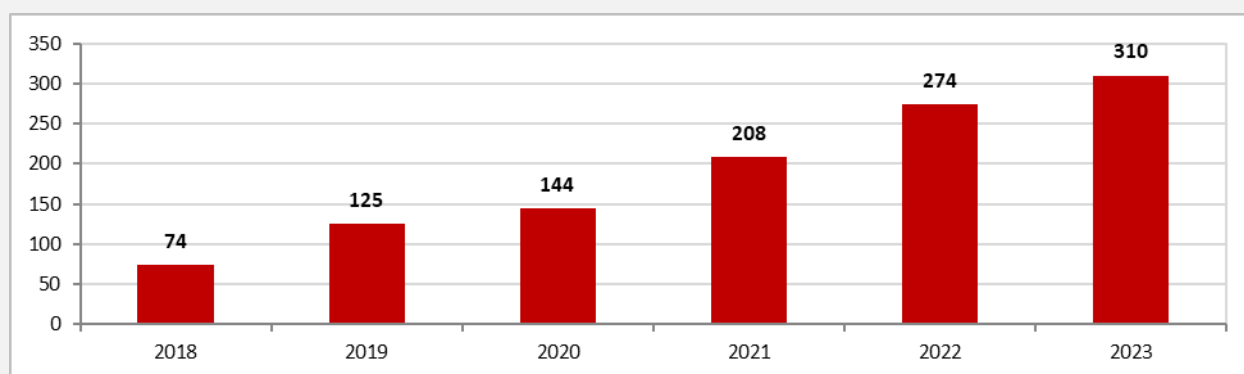
En este grupo de quejas se demanda por parte de la ciudadanía la mejora del *servicio público del transporte en las guaguas*. Tal y como se indicó anteriormente, se dirigen a los Cabildos Insulares solicitando el aumento de las frecuencias en el horario establecido, a destinar mayor cantidad de vehículos de transporte destinado a tal fin, habida cuenta de que en determinadas zonas y en horas “punta” hay un exceso de usuarios que se ven perjudicados por los retrasos generados por la escasez de guaguas. Se sigue instando a mejorar la accesibilidad, tanto del vehículo como de las paradas de guagua. Se reclama también la falta de respuesta y atención a las peticiones para que sea retirada alguna parada de guaguas que genera perjuicios a los vecinos de la zona, la mejora en la prestación del servicio de taxi y la resolución de los expedientes de concesión de licencia. En última instancia y casi al final de año, se insta a la Administración a que desarrolle las actuaciones necesarias para mejorar los problemas de movilidad que se producen en la vía TF-5 y se reclama la falta de información respecto a la ejecución del proyecto de ampliación de las rutas del tranvía, en la isla de Tenerife.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

1. Consideraciones generales

Durante el año 2023 se han tramitado en esta área de Discapacidad, 445 quejas, de las cuales, **310** han sido incoadas en dicho periodo 2023.

Se ha producido un incremento del 13,14% de quejas nuevas, con respecto al año anterior, y de un 148% desde el 2019 (74 en 2018, 125 en 2019, 144 en 2020, 208 en 2021, 274 en 2022, 310 en 2023). Este espectacular aumento del **319%** en el número de reclamaciones en los últimos cinco años ha originado que, para 2024, tengamos programada la realización de un Informe Extraordinario sobre esta materia en el que propondremos al Parlamento de Canarias distintas líneas de actuación para afrontar este problema.



*Quejas nuevas.

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Discapacidad, al archivo de **156** quejas (215 en 2022, 198 en 2021), de los expedientes archivados, de los que 64 pertenecen a quejas incoadas en 2023, 85 a expedientes de 2022 y 7 a expedientes incoados en 2021.

De ellos, 101 se han cerrado de forma favorable, por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada (el resto de los cierres, 4 por desistimiento, 16 por límite de actuaciones y 6 fueron remitidas a otra administración/órgano).

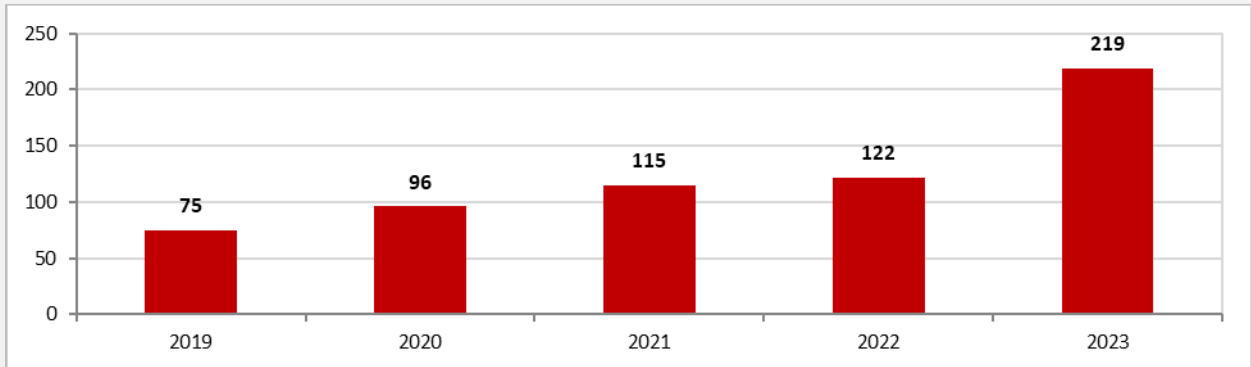
El cierre favorable se acuerda al comprobar que la administración ha resuelto y concedido el grado de discapacidad solicitado, o la revisión del mismo, o bien que se ha señalado cita para reconocimiento médico, encontrándose el expediente en vías de solución.

Otros archivos favorables acordados se han decidido tras recibirse resolución sobre la concesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida que requería la persona reclamante. También se ha procedido al archivo por solución una vez corregidas las deficiencias que garanticen la accesibilidad de una calle, un edificio público, una plaza de estacionamiento para PMR, o un parque.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2023 se han producido un total de **27** inadmisiones, (de las cuales 5 corresponden a quejas registradas en 2022), siendo las causas las siguientes: 5 por duplicidad; 10 por no aportar la información o documentación que se ha

solicitado; 8 por no existir irregularidad en la actuación de la administración, 3 por tener el asunto solucionado y 1 por tratarse de una cuestión jurídico-privada.

Debemos destacar que el primer bloque en porcentaje de quejas, lo ocupan aquellas quejas relacionadas con los procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad de los reclamantes o sus tutelados, tradicionalmente ha venido siendo así, si bien este año ha experimentado un considerable aumento en proporción a otras temáticas del área, ocupando un 70,65% (219 de 310) de las registradas en 2023, evidenciando que la demora va en aumento.



*Los datos reflejados en la gráfica se refieren al número de quejas registradas motivadas en la demora en el reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Encadenamos otro año consecutivo la denuncia de la ciudadanía en la demora por parte de la extinta Dirección General de Dependencia y Discapacidad (ahora Dirección General de Discapacidad) del Gobierno de Canarias, en resolver los expedientes de *solicitud del reconocimiento o revisión del Grado de Discapacidad*.

De las **310** quejas abiertas en el año 2023 en esta área, **225** guardan relación con los procedimientos de determinación de la discapacidad. De los cuales, **161** se refieren a la *demora en la resolución del Reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad* y **58** al retraso en la *resolución de su solicitud de Revisión del grado* que ya les ha sido reconocido. A éstas hay que añadir las **6** por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto. Este año las quejas por la *demora en la revisión* han experimentado un incremento del 222,22% (18 en el 2022, mientras que en 2023 se han registrado 58).

Como reseñamos en el Informe Anual de 2022, la Dirección General de Dependencia y Discapacidad informaba, que a noviembre de 2022 se estaban resolviendo las solicitudes que se registraron en julio/agosto de 2019 (se refiere a la resolución de solicitudes en las que no concurre ninguna circunstancia para su priorización). Por tanto, la demora en aquel momento era de **3 AÑOS y 3 MESES**.

Este año del que se informa, las listas de espera no solo no han sido corregidas, sino que se han elevado, puesto que siguen registrándose quejas en el último trimestre de 2023 que denuncian la falta de resolución de su solicitud fechada en junio de 2019, con ello la demora estaría **superando los 4 AÑOS**.

Se han emitido al respecto de la demora acreditada, **7 RECOMENDACIONES** a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el

procedimiento de reconocimiento o revisión del grado de discapacidad, e instando a la implementación de medios personales y material que permitan el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos normativamente.

Las preocupantes listas de espera y el empeoramiento de las ratios han motivado la apertura de una investigación de oficio, que se reseña en el apartado correspondiente a las actuaciones de oficio, y de cuyo resultado daremos cuenta una vez concluida.

Debemos destacar, que se han incrementado en los últimos años las quejas de los progenitores de niños y niñas que presentan algún trastorno del espectro autista, denuncian que la demora para ellos supone una pérdida irreparable de oportunidades para su desarrollo e integración plena. De las **161 quejas**, 15 afectan a *menores* en estas circunstancias, y en todas ellas se lamenta que la falta de resolución del grado les impida acceder a las terapias que precisan.

Un segundo bloque, lo constituye las quejas relativas a *deficiencias en centros sociosanitarios o carencia de servicios de atención para las personas con discapacidad*. Estas quejas porcentualmente son bajas en relación con el bloque anterior, un 10%, si bien resultan de especial interés para esta defensoría que tiene encomendada la defensa de los sectores de la población más desprotegidos, con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

En este apartado la acción ejercitada por una plataforma ciudadana que defiende los intereses de sus hijos con discapacidad intelectual ha presentado queja en nombre de los afectados exponiendo que, al cumplir 21 años, estos jóvenes, que hasta entonces se encontraban cursando estudios en centros educativos, pasan a formar parte de la lista de espera del Cabildo, para acceder a un centro ocupacional.

En la solicitud de ingreso de Centros para personas con discapacidad entre **17 y 64 años**, y según la documentación que el Cabildo recaba, se le asigna una puntuación pasando a formar parte de una interminable lista de espera para obtener una plaza pública o concertada libre, dada la escasa oferta existente en las islas.

Las quejas que constituyen el tercer bloque temático son producto de la labor de las asociaciones representativas de los distintos colectivos con diversidad funcional para la consecución de la accesibilidad universal, que centran sus quejas en la falta de accesibilidad de espacios, entornos, bienes y servicios, como de programas, dispositivos y herramientas, y representan el 5,48% de las quejas de esta área.

En materia de accesibilidad universal, la igualdad de acceso y condiciones en el ámbito educativo, como un pilar fundamental para la integración, viene impuesta a los poderes públicos, que prestarán a las personas con discapacidad y diversidad funcional la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración. Adoptar medidas positivas que faciliten este acceso en todos los ámbitos de desarrollo personal, es básico para alcanzar la igualdad real.

Como indicábamos en el informe anual anterior, varias son las quejas presentadas por jóvenes estudiantes que acuden a la Diputación del Común ante la frustración que les causa la imposibilidad de completar sus estudios porque los edificios no son accesibles. Las barreras

arquitectónicas existentes en el centro educativo, les impide realizar sus prácticas sin las cuales no pueden obtener el título, dado que el laboratorio se ubica en la planta superior. Concretamente se trata de la Q22/2277, que a fecha del presente informe (31/12/2023) no se han concluido las obras de accesibilidad que requiere la joven, habiendo perdido un curso académico por dicha circunstancia.

2. Principales motivos de queja

Reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

El tema más recurrente de la ciudadanía en esta área, tal como adelantábamos, es la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o la revisión de este, por parte de la extinta Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (219 de las 310 quejas abiertas este año) es decir, un 70.64%.

De las **310** quejas abiertas en el año 2023 en esta área, **161** se presentan ante el retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, **58** por retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado que ya les ha sido reconocido y **6** por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso presentado.

Se acompaña cuadro de comparativa con años anteriores:

AÑO	QUEJAS NUEVAS ÁREA	QUEJAS POR DEMORA RECONOCIMIENTO	QUEJAS POR DEMORA REVISIÓN	QUEJAS POR DISCONFORMIDAD RESOLUCIÓN	TOTAL QUEJAS PROCEDIMIENTO DISCAPACIDAD
2023	310	161	58	6	225
2022	274	100	18	4	122
2021	208	81	29	5	110
2020	144	66	23	8	97

Como sabemos, el plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de octubre de 2012, de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 210, de 25.10.2012; c.e. BOC 243, de 13.12.2012) será de **tres meses** para las solicitudes presentadas antes del 20 de abril de 2023, plazo que la administración incumple reiteradamente.

El Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. (que entró en vigor el 20 de abril de 2023), establece un plazo máximo de **6 meses** a contar desde la fecha de presentación de la solicitud.

Mencionábamos en el Informe Anual de 2022, que la Dirección General de Dependencia y Discapacidad a noviembre de 2022 estaban resolviendo las solicitudes que se registraron en julio/agosto de 2019 (se refiere a la resolución de solicitudes en las que no concurre ninguna circunstancia para su priorización). Por tanto, la demora en aquel momento era de 3 AÑOS y 3 MESES.

Este año del que se informa, las listas de espera no solo no han sido corregidas, sino que se han elevado, puesto que siguen registrándose quejas en el último trimestre de 2023, que denuncian la falta de resolución de su solicitud registrada en mayo de 2019, con ello la demora estaría superando los 4 AÑOS. Algunos ejemplos de ello son las siguientes quejas:

- **Q23/471:** solicitud registrada el 07/09/2018, de valoración del grado de discapacidad.
- **Q23/678:** solicitud registrada el 30/12/2019, de valoración del grado de discapacidad.
- **Q23/1002:** la beneficiaria es una menor de 16 años que a los 9 años perdió repentinamente la visión de ambos ojos, solicitó el reconocimiento en 2018, sin respuesta.
- **Q23/1185:** solicitud registrada el 21/05/2019, tiene cita para valoración el 15/01/2019.
- **Q23/1403:** solicitud registrada el 28/11/2019.
- **Q23/1664:** Solicitó el reconocimiento de la discapacidad el 10/02/2019, fue citado para valoración el 30/10/2023. (4 AÑOS y 8 meses)
- **Q23/2370:** Solicito el reconocimiento para adaptación laboral el 17/03/2018, sin respuesta.
- **Q23/2514:** solicitud registrada el 1/06/2018, sin respuesta.

Tal como exponemos en el apartado anterior, se han incrementado en los últimos años las quejas de los progenitores de niños y niñas que presentan algún trastorno del espectro autista, motivadas por la demora en la resolución de su solicitud de reconocimiento de la discapacidad, en tanto que los años de espera para ellos suponen una pérdida irreparable de oportunidades para su desarrollo e integración plena. De las 161 quejas, 15 afectan a menores en estas circunstancias, y en todas ellas se lamenta que la falta de resolución del grado les impida acceder a las terapias que precisan.

La atención temprana se define como el conjunto de intervenciones dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños y las niñas con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de padecerlos. Estas intervenciones, que deben considerar la globalidad del menor, han de ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar.

La Atención Temprana es un servicio especializado en el que se lleva a cabo la valoración, intervención y seguimiento a las y los menores que presenten trastorno del desarrollo o riesgo de padecerlo, su familia y su entorno.

La Atención Temprana en Canarias recibe un importante impulso con la aprobación de la Ley 12/2019, de 25 de abril, por la que se regula la Atención Temprana en Canarias, y con la implicación conjunta de las Consejerías del Gobierno de Canarias que tienen relación directa con el desarrollo de la misma, las Consejerías de Sanidad, de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

A partir del año 2021 se han puesto en funcionamiento, de manera progresiva, Unidades de Atención Temprana (UAT), en las diferentes islas: 2 en Gran Canaria, 2 en Tenerife, 1 en Fuerteventura, 1 en la Palma, 1 en El Hierro y 1 en La Gomera, con el objetivo de llegar a la totalidad de las once UAT previstas en el Proyecto del Plan Integral de Atención Temprana de Canarias 2019-2023. Las dos unidades restantes, una en el sur de Tenerife y la de la isla de Lanzarote se anunció que se implantarían en el segundo semestre de 2023.

La creación de estas Unidades constituye la materialización de la valoración e intervención con niñas y niños de 0 a 6 que presentan trastornos en el desarrollo o riesgo de padecerlo, sus familias y entorno.

Están integradas por un equipo interdisciplinar compuesto por profesionales de psicología clínica, logopedia, fisioterapia, terapia ocupacional, orientación escolar/pedagogía, trabajo social, auxiliar de enfermería y auxiliar administrativo.

Así mismo se establece una coordinación con los Sistemas Sanitario, Educativo y de Servicios Sociales para la optimización de los servicios procurando la complementariedad de las intervenciones y evitar la duplicidad de servicios garantizando un único modelo de intervención.

A pesar de ello, los progenitores exponen que el proceso es largo y el peregrinaje entre el centro sanitario, educativo, y de servicios sociales, inevitable, a ello le sumamos la demora de la Dirección General de Discapacidad en la determinación del grado de discapacidad que impide el acceso a las terapias, que en estos casos son imprescindibles, quienes no pueden sufragarlas ven impotentes como los años de demora causan un daño irreversible en sus hijos e hijas.

Establece la Orden 18 de octubre de 2012 (artículo 3.3) que determina el procedimiento de valoración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias, unos criterios de priorización, entre las que se encuentran la situación de discapacidad de un menor de 0-6 años.

Ante el aumento de quejas de menores de 6 años se ha iniciado una investigación de oficio, a fin de conocer si tal criterio de priorización se está contemplando, cuántas solicitudes se están atendiendo por esta vía y qué demora presentan (se desarrolla en el epígrafe correspondiente a investigaciones de oficio).

La tabla adjunta proporciona información sobre la edad y el sexo de las personas afectadas por procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad que han presentado queja (bien sus titulares o sus representantes legales), en el año 2023. En ella se refleja que la franja de edad con mayor número de quejas afecta a las personas de edades comprendidas entre los 46 y 65 años, y en cómputo total, afecta en mayor proporción al género masculino.

EDAD	0-6	7-16	17-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	86-90	>90	TOTAL
HOMBRE	9	9	12	8	10	21	24	9	7	0	1	110
MUJER	6	3	2	4	15	25	25	8	6	0	1	92
INDETERM (*)										0		14
TOTAL	15	12	14	12	25	46	49	17	13	0	2	219

(*) sin datos que permitan determinar sexo y edad.

La demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad impide a la ciudadanía disfrutar de los derechos y beneficios a los que tendría acceso y entre los que podemos señalar los siguientes:

- Acceso a las medidas de fomento del empleo para personas con discapacidad.
- Adaptación del puesto de trabajo.

- Adaptación de pruebas selectivas en el acceso al empleo público.
- Jubilación anticipada.
- Acceso a la vivienda de protección pública.
- Subvenciones y/o ayudas de carácter individual: tratamientos rehabilitadores, productos de apoyo, accesibilidad y adaptaciones en el hogar, etc.
- Tratamientos rehabilitadores y de apoyo.
- Recursos y apoyos educativos.
- Pensión no contributiva (PNC) por invalidez.
- Prestaciones económicas y sociales para personas con discapacidad: Asistencia Sanitaria y Prestación farmacéutica y Subsidio de Movilidad y Compensación para Gastos de Transporte.
- Prestaciones familiares: Asignación económica por hijo o menor con discapacidad acogido a cargo, o mayores de 18 años con un grado de discapacidad igual o superior a 65%.
- Ampliación del periodo de descanso por maternidad en los supuestos de discapacidad del hijo o menor acogido.
- Ingreso en Centros.
- Beneficios fiscales: Necesidad de ayuda de tercera persona para desplazamiento a lugar de trabajo, movilidad reducida, necesidad de vivienda adaptada, etc.
 - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
 - Impuesto sobre Sociedades (IS).
 - Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
 - Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
 - Impuesto especial sobre determinados medios de transporte (IEDMT).
 - Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM.)
- Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Bono-taxi.
- Reducciones en medios de transporte.
- Otras ayudas y servicios para el colectivo de personas con discapacidad que se contemplen en los organismos competentes en materia de Servicios Sociales ya sean municipales, autonómicos o estatales, o de la iniciativa privada social.

Atención en centros sociosanitario y servicios para las personas con discapacidad.

En este apartado destacan las quejas promovidas por una plataforma ciudadana que defiende los derechos del colectivo de jóvenes con discapacidad intelectual, dado que, al cumplir 21 años, estos chicos y chicas, que hasta entonces se encontraban cursando estudios en centros educativos, pasan a formar parte de la lista de espera del cabildo, para acceder a un centro ocupacional. En la solicitud de ingreso de Centros para personas con discapacidad entre 17 y 64 años, y según la documentación que el cabildo recaba, se le asigna una puntuación pasando a formar parte de una interminable lista de espera para obtener una plaza pública o concertada libre, dada la escasa oferta existente en las islas.

Esta falta de atención y recursos a los que se enfrentan en los meses o años de espera supone un retroceso en su autonomía personal, a ello se une, que no hay recursos de transición. Existen muchas familias en las mismas circunstancias, según exponen.

Se apoyan en el documento Estrategia Española Sobre Discapacidad que se aprobó por Acuerdo de Consejo de Ministros de fecha 3 de mayo de 2022, concebida como una hoja de ruta

ambiciosa y posibilista, para que el Estado español, a través de sus administraciones y poderes públicos, contribuya a hacer efectivos los derechos humanos de las personas con discapacidad y de sus familias. En su elaboración están muy presentes en la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En este documento se recuerda que las Comunidades Autónomas son responsables constitucionalmente de descender la política social a la propia cotidianeidad de la gente. Las entidades locales, en último término, se establecen como colaboradoras indispensables en el proceso de implementación de estas políticas. Los 4 ejes estratégicos desarrollados en el punto 6 del documento, no dejan lugar a dudas acerca de la responsabilidad de la Administración Pública en el desarrollo, implementación y mantenimiento de todas las medidas necesarias para garantizar, a las personas con discapacidad, el ejercicio efectivo de los derechos que, como seres humanos les asisten. En nuestra Comunidad Autónoma, la Administración Pública asegura algunos de estos derechos, por ejemplo, el derecho a la salud y el derecho a la educación gratuita hasta los 21 años. Sin embargo, a partir de los 21 años, muchos jóvenes se quedan confinados/as en el domicilio familiar sin recursos de apoyo que les permitan avanzar en su desarrollo personal.

Si la ausencia de actividad laboral, educación, ocio o actividades sociales de otra índole son un drama para el conjunto de la población, para las personas con discapacidad y sus familias tiene consecuencias devastadoras. Para la persona que lo sufre, el mundo queda reducido al entorno familiar y se le hurta el derecho de socialización a través de cualquier vía. Es fácil imaginar el impacto que tal situación tiene en su desarrollo personal: habilidades que habían conseguido con mucho esfuerzo van desapareciendo por falta de estímulo, la depresión vestida de falta de interés se va abriendo paso, la ansiedad genera crisis difíciles de manejar, la dependencia familiar se acentúa, lo que lleva no sólo a una interrupción del crecimiento individual, sino a un retroceso que afecta tanto a habilidades como a la salud. Para las familias supone, casi siempre, un factor limitante al desarrollo profesional y personal de uno o varios miembros de la familia. Según el Informe del Consejo Escolar de Canarias de 2022, el 70% de los alumno/as de aulas enclave o/y centros específicos, desaparecen, son invisibles, después de la enseñanza obligatoria.

En base a ello, se ha solicitado a los cabildos insulares que atiendan la petición de información, para conocer la dimensión del problema mediante la publicación del número de personas en listade espera de alguno/s de los recursos de los que dispone la Administración en nuestra CCAA atendiendo a la división por islas (asistencia domiciliaria, centros de día, centros ocupacionales, ocio). Información detallada de los recursos, estrategias, planificación que tiene la Administración Pública para las personas con discapacidad mayores de 21 años que no han tenido acceso a formación profesional y por lo tanto no tienen acceso al mundo laboral. Información detallada de los recursos, estrategias, planificación de la administración pública para las personas con discapacidad que, estando próximos a cumplir los 21 años, irán engrosando indefectiblemente sus listas de espera. Información detallada de los recursos, estrategias, planificación que tiene la Administración Pública para ese 70 % de alumnos/as al que se refiere el último informe del Consejo Escolar de Canarias. Información clara de la cuantía de los fondos que se reciben, quién los recibe, de dónde provienen y cómo se invierten.

Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

Las quejas que constituyen el tercer bloque temático son producto de la labor de las asociaciones representativas de los distintos colectivos con diversidad funcional para la consecución de la accesibilidad universal, que centran sus quejas en la falta de accesibilidad de espacios, entornos, bienes y servicios, como de programas, dispositivos y herramientas, y representan el 5,48% de las quejas de esta área.

En materia de accesibilidad universal, la igualdad de acceso y condiciones en el ámbito educativo, como un pilar fundamental para la integración, viene impuesta a los poderes públicos, que prestarán a las personas con discapacidad y diversidad funcional la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración. Adoptar medidas positivas que faciliten este acceso en todos los ámbitos de desarrollo personal, es básico para alcanzar la igualdad real.

Para hacer efectivo el disfrute de derechos por parte de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003 señala las dos vías de acción esenciales: medidas contra la discriminación, que ayuden a eliminar las barreras de todo tipo que mantienen factores de exclusión sobre las personas con discapacidad (arquitectónicas, de comunicación, sociales, etc.); y medidas de acción positiva, que apoyen a las personas con discapacidad en su camino hacia la completa inclusión.

Las mayoría de las quejas de este bloque inciden en la necesidad de exigir a las administraciones públicas aplicación del Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Como indicábamos en el informe anual anterior, varias son las quejas presentadas por jóvenes estudiantes que acuden a la Diputación del Común ante la frustración que les causa la imposibilidad de completar sus estudios porque los edificios no son accesibles. Las barreras arquitectónicas existentes en el centro educativo, les impide realizar sus prácticas sin las cuales no pueden obtener el título, dado que el laboratorio se ubica en la planta superior. Concretamente se trata de la Q22/2277, a fecha del presente informe (31/12/2023) no se han concluido las obras de accesibilidad que requiere la joven, habiendo perdido un curso académico por dicha circunstancia.

Pese a haber hecho constar en su matrícula realizada en julio su condición de alumna con discapacidad, también lo comunicó el primer día de clase, los retrasos para abordar las tareas de accesibilidad planteadas imposibilitaron que cursara los estudios en los que estaba matriculada.

La alumna que acudió el primer trimestre a esas clases, y que desconocía el horario concreto de prácticas, veía impotente como mientras que sus compañeros accedían a la planta superior para realizar prácticas, a ella la dejaron al margen por no disponer de medios para desplazarse

a los laboratorios. En todo ese periodo no recibió respuesta sobre el plan de actuación propuesto para que pudiese superar el curso.

En alegaciones presentadas, por la alumna reclamante, al informe remitido por la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, destacamos estas preguntas que llaman a la reflexión:

“¿Les parece razonable que los alumnos con discapacidad queramos superar el curso en el que nos matriculamos o consideran que estamos allí para entretenernos sin tener ninguna opción de titular?(...)

También tuve una lesión muscular intentando acudir al aseo no adaptado cuando lo necesité.

¿Acaso entienden viable mantener la actividad lectiva en un centro donde no hay baños disponibles para el alumnado? ¿Por qué piensan que esa misma situación es aceptable para el alumnado con movilidad reducida?”.

Como hemos apuntado en otros informes anuales, aún queda mucho por hacer en este campo, los entornos imponen barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acceder a la formación profesional o universitaria elegida, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda.

Accesibilidad en las instalaciones.

La **Q23/2119** contiene la denuncia de un ciudadano con discapacidad y Gran Invalidez, que utiliza silla de ruedas para desplazarse, y situación de dependencia en Grado II (Dependencia Severa), presenta queja dada la falta de respuesta como de atención a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre las deficiencias y problemas de accesibilidad en las instalaciones de la Piscina Municipal Acidalo Lorenzo, obstáculos en vías de acceso, ancho de puertas de acceso insuficientes, uso inadecuado de las instalaciones por otros usuarios, entre otros.

Para que las personas con discapacidad y diversidad funcional puedan participar plenamente de la vida económica y social, precisan de la posibilidad de acceder, en igualdad de condiciones, en los centros deportivos y de ocio. Siguen siendo necesarias las acciones de sensibilización ciudadana para dar a conocer la realidad cotidiana de las personas con discapacidad, y ser más respetuosos con sus requerimientos.

Otras quejas relativas a la accesibilidad física son las siguientes.

Accesibilidad en vías y espacios públicos, itinerarios peatonales no accesibles.

Como la **Q23/1182**, en la que la ciudadana reclamante refiere a ver instado en varias ocasiones al ayuntamiento de Puerto de la Cruz al cumplimiento de la normativa de accesibilidad universal, dada la vulneración de derechos que le causa la proliferación de las terrazas que ocupan las vías públicas, impidiendo el tránsito de las personas con discapacidad.

Otras quejas sobre accesibilidad universal.

Q23/243: Reglamento de perros de asistencia. La ciudadana reclamante, como madre de un niño con TEA de 4 años de edad, con su discapacidad ya reconocida de un 35%, denuncia que desde el 2019 debería haberse dispuesto el desarrollo reglamentario de la Ley 3/2017, 26 de abril, de Perros de Asistencia para Personas con Discapacidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, necesaria para poder registrar los perros de asistencia y que su hijo, en este caso, pueda beneficiarse de éste recurso, necesario para él y para la mejora de la calidad de vida de la unidad familiar. El menor, a raíz de su condición, se desplaza frecuentemente a muchas terapias y consultas fuera de la isla, desplazamientos aéreos que requiere realizar con su perro, cuya condición de perro de asistencia no puede acreditar por la falta del reglamento.

En el Informe del año anterior, se destacaba la **Q22/1183**, en la que TERAPICAN y ATAP Canarias instaban la adaptación de normativa de perros de asistencia para personas con discapacidad.

La ausencia de desarrollo reglamentario estaba provocando inseguridad jurídica, en la expedición de certificaciones, requisitos de entidades que pueden adiestrar y entregar perros de asistencia, sanciones por prohibir el acceso a cualquier tipología de perro de asistencia, recordemos que los perros guías están incluidos, y nadie podrá sancionar dado que la ley habla de las sanciones, pero se desarrolla en el reglamento.

Las quejas se han resuelto favorablemente, en tanto se ha procedido, finalmente, al desarrollo reglamentario, publicado en el Boletín Oficial de Canarias BOC nº 230, de fecha 22/11/2023, Decreto 403/2023, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de perros de asistencia para personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad

Q23/2224: solicita la mediación de la Diputación ante la denegación de la concesión de reserva de estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida, resuelta por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, a favor de su esposo, que tiene reconocida una discapacidad del 69% y que tras dicho reconocimiento sufrió un ictus que ha agravado significativamente sus problemas de movilidad, ello y la avanzada edad del matrimonio, dificultan enormemente el traslado desde su domicilio al centro médico que debe realizar diariamente.

ÁREA DE DEPENDENCIA

1. Consideraciones generales.

Conforme dispone el apartado “b” del artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, corresponde a esta institución, entre otras funciones, la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de la propia Ley 7/2001, de 31 de julio.

Tal como anunciábamos en el Capítulo II de este informe, las **317** nuevas quejas admitidas a trámite durante 2023 han supuesto un total de **354** líneas de actuación, dado que, en determinadas ocasiones, un mismo expediente afecta a varios organismos.

La distribución orgánica de esas **317** quejas admitidas, con sus **354** líneas de actuación, es la siguiente:

- Gobierno de Canarias: **333** líneas de actuación.
- Corporaciones Locales: **21** líneas de actuación.

Según preceptúa la Disposición Adicional tercera, punto 7, del Decreto 183/2015, de 21 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC núm. 143, de 23/07/15), la competencia en materia de dependencia y de discapacidad viene asignada en la actualidad a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

Es por ello por lo que, como cada año, la mayor parte de las quejas presentadas ante nuestra institución tienen como órgano afectado a la citada Dirección General de Dependencia y Discapacidad (DGDD), que en el año 2023 se modifica con el cambio del grupo de gobierno, estableciendo nueva denominación. En este mandato se separa del área de Discapacidad, teniendo una nueva Dirección General independiente.

La distribución de líneas de actuación tramitadas por la Diputación del Común con las administraciones públicas canarias, en el área funcional de Dependencia y durante 2023, fue la siguiente:

Administración/ Órgano administrativo/ Entidad	Actuaciones
Dirección General de Dependencia y Discapacidad	328
Cabildo Insular de Gran Canaria	7
Cabildo Insular de Tenerife	10
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud	5
Ayuntamiento de Fuencaliente	2
Ayuntamiento de Tazacorte	2
Total	354

Tabla 9. Distribución orgánica de las 354 líneas de actuación

Hay que matizar que durante 2023 la Diputación del Común tramitó directamente con el Instituto Social y Socio-Sanitario (INSS) de Gran Canaria, y con el INSS de Tenerife, los expedientes en que cada uno figuraba como órganos afectado por la queja.

No obstante, ambas entidades son organismos autónomos de sus respectivos Cabildos Insulares. Por este motivo y como cada año, a efectos estadísticos hemos incluido las quejas tramitadas con cada uno de los IASS, dentro de los datos de sus respectivos Cabildos.

Así, durante 2023, las diez (10) quejas computadas en la tabla anterior al Cabildo Insular de Tenerife fueron dirigidas al IASS de Tenerife, y las siete (7) quejas computadas al Cabildo Insular de Gran Canaria, se tramitaron con el IAS de aquella isla.

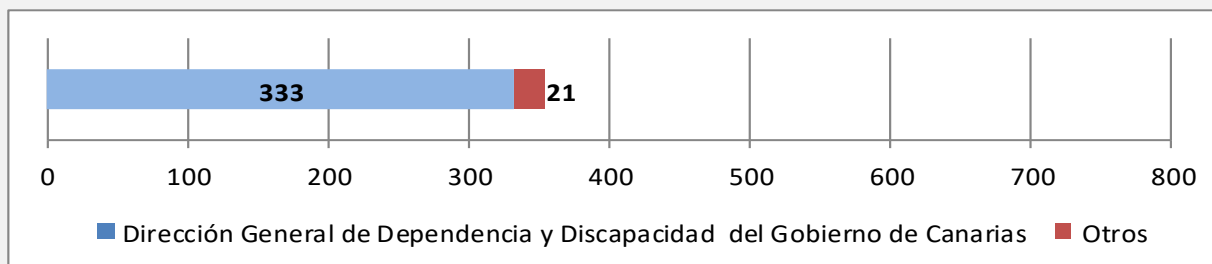


Gráfico 4. Comparativa entre la DGDD y el resto de los órganos administrativos

El mayor número de líneas de actuación desplegadas en el conjunto de quejas presentadas corresponde, por tanto, y como cada año, a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. En esta ocasión, con **333** líneas de actuación, que suponen un **94,06%** del total.

2. Principales motivos de queja.

A efectos de facilitar el análisis de las quejas registradas durante 2023, se ha optado por dividir el número total de quejas presentadas en **8** grandes grupos.

En la siguiente tabla se identificada cada uno de aquellos, seguidos de sus sendos números de queja.

Grupos de materias		Quejas nuevas en 2023
1	Reconocimiento del Grado de Dependencia	93
2	Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA)	42
3	Revisión del Grado	102
4	Revisión del Programa Individual de Atención (PIA)	29
5	Resolución de recursos de alzada	7
6	Efectividad de las prestaciones reconocidas	6
7	Reclamaciones de cantidad por entidades prestatarias	10
8	Otros	78
Total		368

Tabla11. Principales grupos de quejas registradas en 2023

El grupo **“8”** comprende, entre otros asuntos, los relacionados con el traslado de expedientes desde otras comunidades autónomas a la de Canarias (por cambios de residencia de las personas afectadas), reclamaciones de responsabilidad patrimonial, resolución de recursos de reposición, suspensión del pago de prestaciones, así como a la obstrucción al derecho de acceso de la ciudadanía a la información sobre sus expedientes.

El número de quejas incluido en la tabla anterior, de división por las materias a las que se refiere (**368**) resulta superior al número de quejas presentadas y admitidas en el año 2023 (**317**) porque en ocasiones un mismo expediente puede tener distintos objetos. Por ejemplo, cuando una persona familiar de la dependiente presenta una misma queja respecto a la aprobación de su Programa Individual de Atención y a la resolución sobre la revisión de su grado.

3. Menciones específicas a algunas quejas destacadas.

Acto seguido enumeramos algunas de las quejas registradas, intentando que sean representativas de los principales grupos anteriormente señalados, que destacamos por los motivos que en cada una de ellas se indica. Las quejas del área de Dependencia van en la línea siguiente:

Q23/842

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Reconocimiento del grado

Se presenta una queja en el área de Dependencia, donde la reclamante manifiesta que con fecha 31/01/2023, presentó la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo prematuro en su nacimiento, con un peso de 1.050 gramos, no habiendo recibido respuesta.

En base a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y según el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia y en concreto la EVE, y en base a ésta, se la madre solicitó a la DGDD el reconocimiento de la situación de Gran Dependencia, en Grado III, por motivo de su gran prematuridad y muy bajo peso al nacimiento, 1.050 gramos.

Por ello se presenta queja ante la Dirección General de Dependencia del Gobierno de Canarias sobre los términos expuestos anteriormente. Tras varios recordatorios sobre la ausencia de respuesta, con fecha 31 de julio de 2023, reiteramos nuestra solicitud, instando a esa administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Al continuar sin recibir respuesta, con fecha 25 de septiembre de 2023, le remitimos una Resolución por la que se le recordaba su obligación legal de auxiliar, con carácter preferente y urgente, a la Diputación del Común en sus actuaciones, al igual que el 29 de noviembre de ese año, donde se le recordaba que si no respondía sería declarado obstruccionista su falta de respuesta, según estipula la propia Ley del Diputado del Común.

Finalmente el 20 de diciembre de 2023 se nos respondía por parte de la DGD en este sentido: “en fecha 06/07/2023, se dictó Resolución N.º (...), por la que se aprueba su situación de Gran Dependencia en Grado III.

En fecha 25/10/2023, se dictó Resolución N.º (...), por la que se aprobó su Programa Individual de Atención (PIA), en el que se le reconoce la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales, acordándose a la persona beneficiaria el 100% de la cuantía máxima estipulada.

A la vista del informe se desprende que el asunto objeto de su queja se ha solucionado, por lo que se procederá al archivo del expediente.

Q23/1562

Dirección General de Dependencia del Gobierno de Canarias (DGD).

Reconocimiento del grado

Con fecha 17/06/2022 se había solicitado, por parte de un reclamante de **73 años**, el reconocimiento del grado en la tramitación del procedimiento de la situación de dependencia ante la Dirección General de Dependencia, sin que se hubiera notificado su resolución pese al tiempo transcurrido, cuando el plazo legalmente establecido para “dictar y notificar” resolución es de **3 meses** (artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo).

Con fecha 07/09/23 se recibe informe de la Dirección General de Dependencia, por el que se nos viene a indicar que el 04/07/2023 se había emitido una resolución, donde se reconoce al reclamante la situación de DEPENDENCIA SEVERA, GRADO II.

En la resolución de expedientes se está siguiendo el orden de entrada de las solicitudes en registro, por lo que se está pendiente de cita para la valoración. En ese momento habían transcurrido **15** meses desde la solicitud de reconocimiento del grado, sin que tan siquiera se hubiera concedido cita a efectos de valoración.

Dos meses después –habiéndose transcurrido, por tanto, **17** meses desde la solicitud inicial- y siguiendo el trámite legalmente establecido, se acordó el cierre de la queja por haberse alcanzado la solución a la queja presentada, sin que conste hasta la fecha la resolución del siguiente paso, del Programa Individual de Atención (PIA).

Q23/386

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Reconocimiento del grado

En parecida situación a la anterior se encuentra la persona dependiente afectada por esta queja, que había formalizado su solicitud de reconocimiento de la situación del reconocimiento del grado de dependencia en agosto del 2022 y no había recibido respuesta, ni valoración para poner ingresarla en un centro sociosanitario de la oferta de plazas residencial del Cabildo de La Palma.

En este caso, habiéndose admitido a trámite la queja el 05/04/2023 solicitando informe a la DGDD, se recibe informe con entrada de 08/09/23, donde se nos indica que a la persona dependiente se le ha reconocido la situación de DEPENDENCIA SEVERA, GRADO II.

En ese momento habían transcurrido **8** meses desde la solicitud inicial sin que se hubiera tan siquiera valorado al interesado.

Como en el caso anterior, este supuesto resulta especialmente significativo no ya por los tiempos de espera, sino porque la persona dependiente, de edad de **96 años**, presentaba entre otras patologías, el estar en situación de cama continua por su reducida movilidad.

Q23/61

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Aprobación del Programa Individual de Atención

La reclamante viene a exponer que, con fecha 11 de agosto de 2022, se reconoció la situación de Dependencia Severa en Grado II en favor de doña (...), sin habersele notificado la aprobación de su Programa Individual de Atención en la fecha de presentación de la queja (el 13 de enero de 2023).

Y, si bien, tras la solicitud de informe al respecto, y las correspondientes reiteraciones, el 14 de septiembre de 2023, se registró en esta institución la respuesta de la Dirección General de Dependencia, a la que acompañaba la resolución de 24 de mayo de 2023, *por la que se aprobaba el Programa Individual de Atención a la ciudadana, con la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no Profesionales*, determinada según su capacidad económica personal, siendo el importe máximo de la prestación económica que le corresponde según el grado reconocido, de **319,08 €**. Se procede a la incorporación de la persona beneficiaria a la/s lista/s de espera del Servicio/s de promoción de la autonomía personal y teleasistencia confeccionada/s a tal fin, quedando determinada su prioridad en el acceso a este servicio por el grado de dependencia y, a igual grado, por su capacidad económica, de acuerdo al artículo 14.6 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como la fecha de registro de la solicitud, de acuerdo al artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Debemos hacer notar que entre el Reconocimiento de la Situación de Dependencia y la Aprobación del Programa Individual de Atención transcurrieron **9 meses**.

Q23/413

INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA (IASS). Cabildo de Tenerife.

Aprobación del Programa Individual de Atención

La reclamante manifiesta que ha presentado ante el Cabildo de Tenerife una solicitud de plaza en centro residencial en la isla de Tenerife, presentada ante el Cabildo y que la reclamante hasta la fecha no ha recibido respuesta de la administración, sobre la solicitud de plaza en centro socio sanitario en favor de don (...), de 91 años, con reconocimiento de la situación de Gran Dependencia, de grado III, resuelto el 02/12/2022, que convive con su hermana de 80 años.

Por ello, se iniciaron las actuaciones convenientes con la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, así como con el Instituto de Atención Social y Socio Sanitaria (IASS), del Cabildo de Tenerife.

Finalmente, nos respondió el IASS que, desde el 23 de marzo de 2023, la persona dependiente ingresó en el Residencia Geriátrica Nuestra Señora de la Luz.

Al respecto, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas, por haberse solucionado el objeto de la queja.

Q21/3523

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado

Con fecha 01/12/21 se dio de alta por esta institución la queja de referencia, promovida en favor de doña (...), residente en la Orotava y con 89 años de edad, quien había solicitado con fecha 27/12/19 la revisión del grado de dependencia por agravamiento de su estado de salud, sin que conste que se le haya notificado la resolución correspondiente. La tramitación incluyó, entre otras actuaciones, la admisión a trámite de la queja (29/12/21), petición de informe (29/12/21), y su reitero (02/03/22), a consecuencia de lo cual tuvo lugar la recepción de informe, con entrada a esta Diputación del Común del 04/03/22. En dicho informe se nos venía a indicar, en síntesis, que el expediente se encontraba, en aquellos momentos, pendiente de cita para valoración, siguiendo el orden de entradas de las solicitudes en su registro.

Habiéndose dado traslado del mismo a la persona reclamante, esta se opuso a la vista del transcurso del plazo máximo legalmente previsto para su resolución.

A la vista de todo ello, se solicita nuevo informe (11/07/22), con su correspondiente reitero (14/09/22), a resultas de lo cual se recibe informe de 07/11/22, con entrada a esta Diputación del Común el día posterior, por el que en definitiva se reitera la respuesta ofrecida en el anterior informe (emitido **8** meses antes).

Los treinta y ocho (**38**) meses transcurridos desde la solicitud de revisión del grado hasta la fecha de redacción de esta resolución, sin que conste su resolución y posterior notificación, supera ampliamente el plazo de tres (3) meses del que dispone esa administración para resolver dicha solicitud, según dispone el artículo 10 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para la revisión del grado, de conformidad al artículo 30.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El 08/03/2023 se procede a registrar una **Recomendación**, para que sin más dilación se resuelva la Revisión del Grado de la reclamante, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la dotación de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la normativa que los regula.

Y tras reiteradas peticiones de respuesta a la recomendación general realizada, en fecha de 13/09/2023 se registra en la Diputación del Común, informe de la DG, donde se expone lo siguiente:

En primer lugar, se acepta parcialmente la recomendación contenida en la Resolución mencionada, toda vez que se está dotando de más medios personales y materiales a los Servicios para tratar de reducir el plazo de espera en la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos.

No obstante, el beneficiario presenta en fecha 27/12/2019 solicitud de revisión de grado. Las solicitudes de revisiones de grado de dependencia presentadas a instancia de la persona interesada, así como las establecidas de oficio, se están gestionando, atendiendo al orden de

entrada de las fechas de revisión, teniendo en cuenta que, en estos momentos, se están citando a las personas cuyas solicitudes iniciales fueron presentadas durante el **segundo semestre del año 2022**.

Asimismo, debe ponerse en conocimiento del Diputado del Común que, esta Dirección General ha emitido un informe en fecha 16/08/2023, en la que se expone el estado actual de las revisiones de grado. Se adjunta informe.

INFORME DE LA JEFA DE SERVICIO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE DEPENDENCIA I DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, RELATIVA A LA RESPUESTA GENÉRICA DE REVISIÓN DE GRADO DE DEPENDENCIA.

El Decreto 54/2008, de 25 de marzo, que regula el 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 la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en su artículo 10 la regulación de revisión del grado de dependencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 30.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En ambos artículos se recoge que el grado de dependencia será revisable por las causas como mejoría o empeoramiento de la situación de dependencia, error de diagnóstico o en la aplicación del correspondiente baremo, y que el procedimiento de revisión se iniciará a instancia de la persona beneficiaria, de su representante legal, o de oficio por la Dirección General competente en materia de Servicios Sociales.

Dichas solicitudes de revisiones de grado han sufrido un retraso en su gestión, debido principalmente a la aplicación de la Instrucción dictada por la Dirección General de Dependencia, de fecha 8 de septiembre de 2017, que establecía la priorización de los “expedientes de dependencia pendientes de resolución relativos a los menores de 21 años y mayores de 80 años”.

Las solicitudes de revisiones de grado de dependencia presentadas a instancia de la persona interesada, así como las establecidas de oficio, se están gestionando, atendiendo al orden de las fechas de revisión, y en el menor plazo posible, con la finalidad de resolver los expedientes tramitados y a los que no ha sido posible reconocer un grado de severidad de dependencia si fuera el caso.

Actualmente, desde el 1 de julio de 2023, se ha implantado una estrategia con la finalidad de dar respuesta a las revisiones de grado acumuladas, estableciendo una ratio por Valorador/a semanal, que consiste en:

- *Incrementar el número de trabajador/as con perfil de Valorador/as que pasan a la Sección de Valoración.*
- *Reforzar la agenda de las Valoradores/as, incrementando en número de visitas semanales.”*
- Por lo tanto, a la vista del informe de la DGD se ha acordado el archivo del expediente, por haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones.

Q23/152

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado.

La reclamante expone que con fecha 23 de julio de 2021 solicitó la revisión del reconocimiento del reconocimiento de la situación de Dependencia Severa en Grado II, en favor de doña (...), con 88 años, que le había sido concedida mediante resolución de 16 de marzo de 2015, sin que se le haya notificado, la revisión del grado pese al tiempo transcurrido. Tiene aprobado su Programa Individual de Atención mediante Resolución de 09/01/19.

Esta institución consideró que la presente queja reunía los requisitos establecidos en nuestro Ordenamiento Jurídico para ser admitida y le solicitó a la Dirección General de Dependencia, en fecha de 22/02/2023 que nos informe acerca del estado de su expediente, motivos de la demora y fecha estimada para su resolución.

Tras la ausencia de respuesta, con fecha 09 de mayo de 2023, reiteramos nuestra solicitud, instando a esa administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Al continuar sin recibir respuesta, con fecha 02 de agosto de 2023, le remitimos una Resolución por la que se le recordaba su obligación legal de auxiliar, con carácter preferente y urgente, a la Diputación del Común en sus actuaciones.

El 15 de septiembre de 2023 tuvo entrada en esta institución el informe solicitado a la Dirección General de Dependencia, donde se nos comunica que “en fecha 21/03/2023, se dicta Resolución por la que se revisa su situación de dependencia, reconociendo DEPENDENCIA SEVERA en GRADO II, CON CARÁCTER PERMANENTE, en fecha 12/07/2023 se realiza Trámite de Consulta, en fecha 13/07/2023 consta Informe Social y en fecha 13/07/2023 consta nueva Propuesta de Programa Individual de Atención”.

A la vista que de su contenido se desprende que el asunto objeto de su queja se encuentra solucionado, hemos acordado el archivo de su expediente.

Q23/499

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado.

La admisión a trámite de la presente queja lo es respecto a la situación de dependencia de su madre, por lo que le rogamos que cualquier comunicación que desee realizar en lo sucesivo respecto al mismo contenga la referencia Q23/499.

La reclamante viene a exponer que con fecha 11 de noviembre de 2022 solicitó la revisión del grado de dependencia, previamente reconocido a su madre, vecina de Santa Cruz de Tenerife, con 82 años, sin que se le haya notificado su resolución pese al tiempo transcurrido.

Para mayor vulnerabilidad, su esposo, con 83 años, se encuentra igualmente en una situación de dependencia.

Su hija y única cuidadora se ha visto obligada a acudir en numerosas ocasiones al domicilio familiar con motivo de los episodios de agresividad y que demuestra su madre, a menudo proyectada contra su padre, y por caídas de ambos. Actualmente se encuentra de baja médica debido a problemas de ansiedad y de pérdida de sueño.

Por dichos motivos se solicita informe a la DGD sobre la situación del expediente y su resolución inmediata por su grave situación. El 6 de noviembre de 2023 tuvo entrada en esta institución el informe solicitado a la Dirección General de Dependencia, donde se nos comunica que “la persona interesada ha sido citada el día 31/10/2023 para la valoración de su solicitud de revisión de grado”.

A la vista que de su contenido se desprende que el asunto objeto de su queja se encuentra en vías de solución, hemos acordado el archivo de su expediente.

Q22/2165

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado.

En la queja, presentada el 30/09/2022, la reclamante alegaba que, estando su madre enferma de Alzheimer y con un 84% de discapacidad, tenía reconocido el Grado I de Dependencia, por lo que se solicitó, con fecha 16 de diciembre de 2020, la revisión de Grado, y a fecha 30/09/2022, no habían recibido respuesta alguna.

Desde esta institución se solicitó informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad acerca del estado del expediente, motivos de la demora y fecha estimada para su resolución.

El 15 de febrero de 2023, se registró escrito de la reclamante, en el que nos trasladaba que habían recibido, hacía unos días, resolución por la que reconocen a su madre la situación de Gran Dependencia en Grado III.

Se archivó la queja por solución, pero hay que advertir que, no obstante, la grave situación de la ciudadana, la Resolución por la que se aprobó revisar el Grado de Dependencia no se dictó hasta pasados más de dos años de su solicitud.

Q22/1389

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del Programa Individual de Atención.

En este caso, constan en la Diputación del Común registros de fechas de 29/03/2022, 07/12/2022 y 11/01/2023 de solicitud de revisión Programa Individual de Atención (PIA), que finalmente fue aprobado mediante Resolución de 10/11/2023, por no estar conforme con la resolución de servicios, manifestando que solicitan la prestación económica de cuidados en el entorno familiar. Esto es, **19** meses después de la solicitud, lo que supone un periodo de espera **6,3** veces superior al plazo máximo legalmente establecido que, como en los ejemplos anteriores, resulta ser de **3** meses.

Se trata de un expediente de un reclamante, de 92 años de edad, teniendo en cuenta lo que se dispone en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y la normativa de desarrollo, tanto estatal como autonómica y La Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, se eleva la propuesta de Programa Individual de Atención (PIA), y teniendo en cuenta el Grado III de Gran Dependencia reconocido por Resolución de fecha 11 de abril de 2019, cuya Resolución de PIA fue aprobada en fecha 21/12/2021, donde se le reconoce al solicitante servicio de Atención Residencial, Servicio de Ayuda a Domicilio y prestación económica vinculada a los servicios.

Según escrito recibido el 23/11/2023 por parte de la Dirección General de Dependencia se nos informa de lo siguiente; “con fecha 6 de noviembre de 2023 se realiza el trámite de consulta para revisión del trámite PIA, dando así audiencia al interesado y a su representante según establece el artículo 11.6 del Decreto 163/2008, de 15 de julio, que modifica el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el 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, donde selecciona la preferencia de los servicios don (...), nieto del solicitante, quien cuenta con poder notarial de representación del solicitante. Tras dar toda la información de servicios y prestaciones del Sistema de Dependencia, don (...) manifiesta su disconformidad con la Resolución PIA actual del expediente de servicio de Atención Residencial, Servicio de Ayuda a domicilio, y prestación económica vinculada a los servicios. Se recoge en nuevo trámite de consulta la selección de servicio de promoción de la autonomía personal y prestación económica de cuidados en el entorno familiar, así como que se informa de los requisitos de ésta última y de su carácter excepcional. (...) En base a la información recogida en informe de seguimiento y la expuesta anteriormente, se propone:

- Continuar con Resolución PIA de fecha 21/12/2021 donde se le reconoce al solicitante servicio de Atención Residencial, Servicio de Ayuda a Domicilio y prestación económica vinculada a los servicios.
- Mientras no disponga del servicio de Atención Residencial, solicitar servicio de promoción de la autonomía personal, en acuerdo a Informe Parcial aportado por trabajadora social del Ayuntamiento de Puerto de La Cruz.”

Se archivó la queja por solución de la Recomendación, por responder la Dirección General de Dependencia, no obstante, ante la grave situación del ciudadano, la Resolución por la que se aprobó revisión del PIA no se dictó hasta pasados más de **19 meses** de su solicitud.

Q22/686

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del Programa Individual de Atención mediante recurso de alzada.

Se había dado de alta la queja, solicitando información a la administración correspondiente sobre la falta de respuesta a la presentación del recurso de alzada presentado el 15/06/2020, contra la resolución de esa Dirección General, de fecha 22 de mayo de 2020, donde se le reconoce la prestación de servicio de promoción de la autonomía personal y no la solicitada por la persona dependiente, la prestación económica por cuidados en el entorno familiar (PECEF).

El 23/11/2022 se recibió informe de la DGDD, en el cual se nos comunica que “la persona interesada tiene reconocida gran dependencia, grado III, y es beneficiaria del derecho al

servicio de PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL, en virtud de resolución de fecha 22/05/20. El 15/06/2020 se presentó recurso de alzada por desacuerdo con el servicio prescrito en su Programa Individual de Atención”.

Pero lo sorprendente de dicha respuesta se produce a continuación, donde se nos informa que: “en estos momentos, dicho recurso se encuentra pendiente de tramitación siguiendo el orden de entrada en registro correspondiente”.

En aquel momento, habían transcurrido ya más **29 meses** desde la interposición del recurso de alzada hasta la indicada comunicación (23/11/22).

Ante esta situación, y tras que el reclamante presentara alegaciones a dicho informe, se emite por esta institución, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, la Recomendación General de fecha 30 de marzo de 2023, se traslada una RECOMENDACIÓN GENERAL en el sentido siguiente: “sin más dilación se resuelva el Recurso de Alzada interpuesto por don (...) contra la resolución de 22 de mayo de 2020 de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, y para que se dote de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula”.

Tras emitirse por esta institución, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, la Recomendación General de fecha 3 de agosto de 2021, se recibe respuesta de 29/09/21 igualmente negativa, que dio lugar al cierre de la citada queja con número de expediente Q20/2080 por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones.

Después de más de siete (7) meses de espera para la respuesta sobre nuestra Recomendación, concretamente el 23/11/2023 se nos responde que; “en relación con el expediente de queja que se tramita en la Diputación del Común (...), motivado por el retraso en la resolución al recurso de alzada interpuesto. Se procede a comunicar lo siguiente: (...) En fecha 09/11/2023, se dictó Resolución, DESETIMANDO el recurso de alzada interpuesto, ratificando la resolución impugnada su solicitud de cambio de prestación, motivada textualmente en:”... *resulta destacable expresar que no se trata de un derecho propio del interesado el determinar qué tipo de prestación le corresponde, sino que es competencia exclusiva de la Administración determinar el tipo de prestación a la que tiene derecho el solicitante, con independencia del grado reconocido.*

Es decir, que en aquella última fecha la administración había dejado transcurrir ya **38 meses**, desde el plazo máximo legalmente fijado para la resolución de los recursos de alzada (3 meses, según art. 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre), coincidente con el que se ha fijado para la revisión del grado (art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en el art. 10 del mismo texto normativo), todo ello sin que conste que se hubiera emitido y notificado resolución al respecto.

Al respecto, se procedió al archivo de la queja por conclusión de nuestras actuaciones.

Q23/1507

Dirección General de Dependencia (DGD). Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias.

Demora en concesión de plaza en centro sociosanitario.

La presente queja tiene como antecedente el expediente Q22/1901, motivado por la falta de respuesta a la solicitud de revisión de grado en favor de doña ..., vecina de San Cristóbal de Laguna, con 93 años y con una discapacidad del 72%. Dicho expediente se archivó en esta diputación al haberse resuelto, con fecha 28 de septiembre de 2022 la revisión solicitada.

En esta ocasión, la reclamante acude en fecha 15 de junio de 2023 a esta institución porque aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) para el acceso a la prestación económica vinculada al servicio o para plaza residencial concertada del Cabildo de Tenerife.

En dicha fecha, la persona en situación de dependencia se encuentra ingresada en un centro sociosanitario, en régimen privado y por ello ha presentado, con fechas 03 de marzo del 2023 y 12 de junio del 2023, que se agilice la revisión del PIA para el acceso a plaza pública residencial, debido a que con los ingresos de su pensión le es imposible mantenerse por mucho más tiempo en esta situación.

Esta institución considera que la presente queja reúne los requisitos establecidos en nuestro Ordenamiento Jurídico para ser admitida y le solicitó a la DGD que nos informe sobre el estado de tramitación de su expediente, motivos de la demora en resolver la revisión del PIA y fecha prevista para su resolución.

En fecha 17 de noviembre de 2023, sin haber recibido respuesta por parte de la Dirección General de Dependencia, ha tenido entrada en esta Institución escrito de la reclamante en el que comunica que a su madre le han aprobado el PIA.

Procedemos, por tanto, a archivar la queja por solución.

Q22/2796. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Reclamaciones de cantidad por entidades prestatarias.

En la queja, presentada el 13 de diciembre de 2022, la reclamante exponía que, con fecha 15 de febrero de 2022, se inició la prestación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en favor de don (...), el cual cedió a (...) los derechos de gestión y cobro de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, que ascendía a 270 € mensuales. Según añadía, ni (...) ni la persona usuaria de sus servicios habían percibido la prestación económica correspondiente, pese a las reclamaciones efectuadas al efecto ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias. El importe adeudado en el momento de presentación de la queja ascendía a 1.080 €.

Esta Diputación del Común solicitó informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad acerca del estado de tramitación del expediente, motivos de la demora y fecha estimada para su resolución, la cual rogamos tuviera lugar a la mayor brevedad, dadas las circunstancias expuestas.

El 8 de septiembre de 2023, se registró el informe de la Dirección General de Dependencia, en el que consta: "(...) Se revisa su Plan Individual de Atención, ratificando la plaza pública de Servicio de Promoción de la Autonomía personal que venía ocupando, así como reconociendo

el servicio de Teleasistencia y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, ésta última con efecto retroactivo.

Se ha trasladado la causa de la queja a la Sección de Prestaciones, estimándose que se procederá al abono de la cantidad adeudada que corresponde a la Prestación Económica Vinculada al Servicio antes de finalizar el mes de octubre. (...)”.

Como es de ver, aunque la queja terminó con solución, desde que se inició la prestación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en favor de don (...), hasta que se inició el abono de la cantidad adeudada, transcurrieron **1 año y 8 meses**.

Q22/2795. Dirección General de Dependencia del Gobierno de Canarias (DGD).

Matrimonio solicita dos plazas en un mismo centro sociosanitario.

El reclamante, vecino de Santa Cruz de Tenerife, con 79 años de edad y múltiples patologías, viene a exponer, en síntesis, que tanto él como su esposa (la cual tiene reconocida su situación de Gran Dependencia, en Grado III, así como un 89% de discapacidad), solicitaron en el año 2018 entrar en lista de reserva en espera de plaza pública residencial, sin que se le haya concedido aún al reclamante.

Debido a su precario estado de salud, y a la ausencia de hijos, otros posibles cuidadores y residir en un piso sin ascensor, precisan con urgencia plaza pública en un mismo centro residencial, solicitando asimismo que esté ubicado en Santa Cruz de Tenerife o alrededores.

Esta institución consideró que la presente queja reunía los requisitos establecidos en nuestro Ordenamiento Jurídico para ser admitida y le solicitó a la Dirección General de Dependencia, en fecha 09 de marzo de 2023, que nos informe acerca del estado de su expediente, motivos de la demora y fecha estimada para su resolución.

Tras la ausencia de respuesta, con fecha 25 de mayo de 2023, reiteramos nuestra solicitud, instando a esa administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Al continuar sin recibir respuesta, con fecha 10 de agosto de 2023, le remitimos una Resolución por la que se le recordaba su obligación legal de auxiliar, con carácter preferente y urgente, a la Diputación del Común en sus actuaciones, al igual que el 10 de octubre de ese año, donde se le recordaba que si no respondía sería declarado obstruccionista su falta de respuesta, según estipula la propia Ley del Diputado del Común.

Finalmente, el 27 de octubre de 2023, sin haber respondido la administración, nos informaba el reclamante que se procediera al archivo de la queja, al haberse producido el fallecimiento de su esposa, en interés de la que se inició la queja. A la vista de su contenido del escrito del reclamante, le trasladamos nuestro más sentido pésame por su pérdida y procedimos al cierre de su queja por haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

El 03 de noviembre nos respondía por parte de la DGD en este sentido:

“En el caso del reclamante, en fecha 23/11/2021 tuvo registro de entrada en el Gobierno de Canarias su solicitud de reconocimiento de dependencia. En fecha 22/02/2023 se dictó Resolución por la que se DESESTIMA la solicitud de reconocimiento de dependencia del reclamante, por carecer del grado de dependencia mínimo.

En el caso de su esposa, en fecha 07/06/2022 se dictó Resolución por la que se modificó su Programa Individual de Atención, con el único objeto de incorporar al mismo el servicio público de Atención Residencial y de forma complementaria la Teleasistencia, y, en su caso, hasta que pueda asignarse dicho servicio a través de la oferta pública, se le reconoce a la persona la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial o Ayuda a Domicilio.

En fecha 04/04/2023, se dictó nueva Resolución por la que se modifica el Programa Individual de Atención de la esposa del reclamante, con el único objeto de incorporar al mismo el servicio de TELEASISTENCIA, con efectividad del derecho desde el 10 de junio de 2022 hasta la actualidad.”

3. Datos relativos al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Canarias.

Al igual que ocurriera en ejercicios anteriores, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), entidad gestora de la Seguridad Social adscrita al Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030 del Gobierno de España, ha publicado varios documentos comprensivos de la atención social referida al año 2023.

En particular, el documento denominado *“Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”*, y el complementario al anterior, bajo el título de *“Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”*, publicados ambos en enero de 2024, permiten conocer la situación de la dependencia a nivel nacional y desglosada por comunidades autónomas, a 31 de diciembre de 2023.

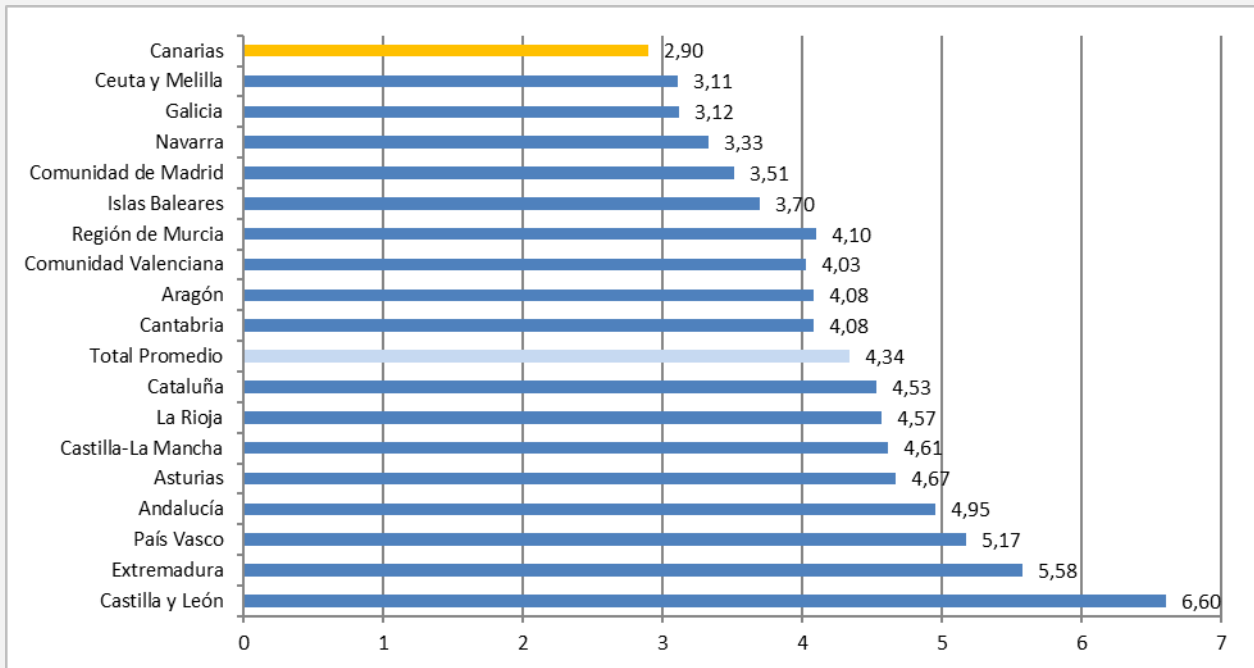
3.1. Solicitudes

En números absolutos, las solicitudes realizadas en Canarias ascendieron a **63.120** lo que supone un 3.06% del conjunto nacional, cuyo total se eleva a **2.061.372**.

En términos relativos, considerando el número de solicitudes presentadas en cada territorio con relación a su población, esas **63.120** representan un **2,90%** de la población canaria, cifrada en 2.177.701 habitantes¹.

Tal porcentaje (2.90%) sitúa a Canarias en el **último lugar** del conjunto del Estado, seguida por Ceuta y Melilla (3.11%) y Galicia (3.12%), muy alejada del promedio nacional (4,34%), y de Castilla y León (6,60%), comunidad que ocupa la primera posición del Estado, seguida de Extremadura (5,58) y País Vasco (5.17%).

¹ Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Población residente en Canarias a 01/01/22.

Gráfico 5. Porcentaje de solicitudes de cada territorio con relación a su población²

3.2. Resoluciones de grado.

En números absolutos, las resoluciones de reconocimiento del grado emitidas en nuestras islas por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias ascendieron a **52.927**.

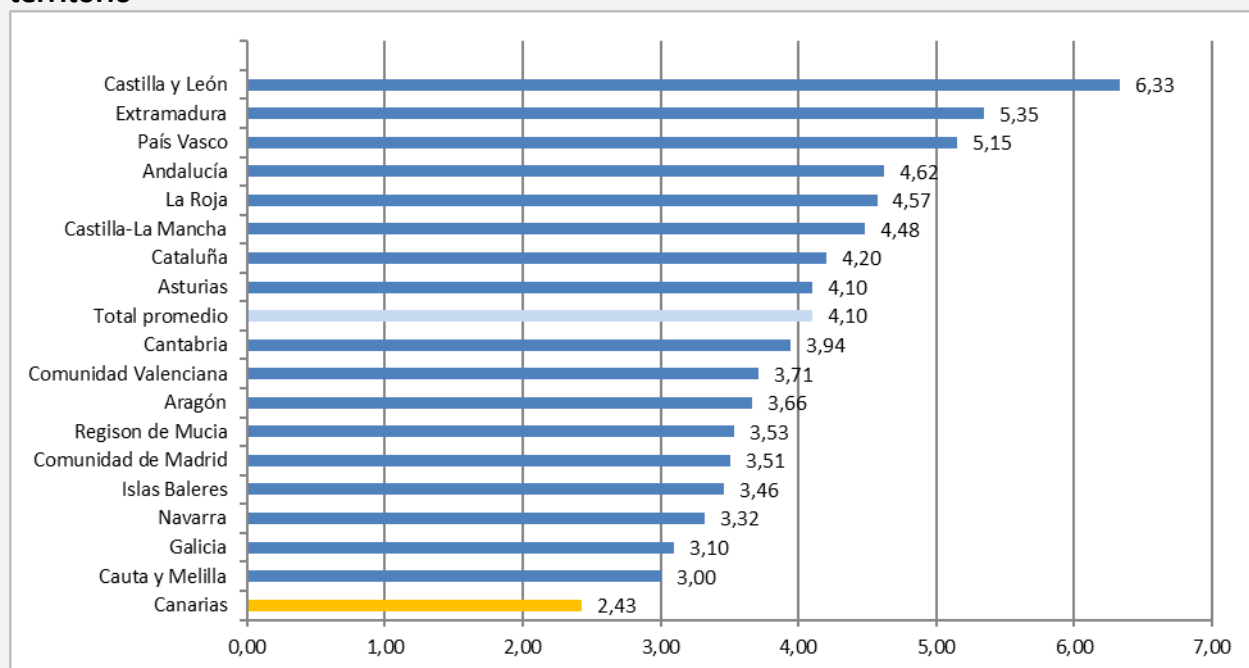
En términos relativos, esas **52.927** resoluciones equivalen al 83,85% de las solicitudes realizadas, y a un 2,43% de la población canaria, cifrada, como habíamos comentado en el apartado anterior, en 2.177.701 habitantes³.

Ese porcentaje ubica a Canarias (2,43%), nuevamente, en el **último lugar** del conjunto nacional, seguida por Ceuta y Melilla (3,00%) y Galicia (3,10%), igualmente alejada del promedio nacional (4,10%), y de Castilla y León (6,33%), que nuevamente ocupa la primera posición del Estado, seguida de Extremadura (5,35%) y País Vasco (5,15%).

² Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.

³ Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Población residente en Canarias a 01/01/22.

Gráfico 6. Porcentaje de Resoluciones de grado emitidas con relación a la población de cada territorio⁴



No obstante, el posicionamiento de Canarias en el conjunto del Estado, hay que señalar que el número de resoluciones dictadas en Canarias durante 2023 (52.927) supera el del año anterior (47.498), así como que el porcentaje actual de resoluciones sobre las solicitudes formuladas (83,85%) supera igualmente el de 2022 (82,30%).

Por otro lado, las **52.927** resoluciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias se corresponden a los siguientes grados y niveles. Lo que se indica a título informativo, puesto que el análisis comparativo por este concepto figura en el gráfico anterior.

Tabla 11. Total de resoluciones dictadas en Canarias según grados y niveles⁵

Grado y Nivel	Canarias	
	Núm.	%
Sin grado	6.404	12.10
Grado I	14.937	28.22
Grado II	16.224	30.65
Grado III	15.362	29.02
TOTAL	52.927	100%

⁵ Elaboración propia. Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.

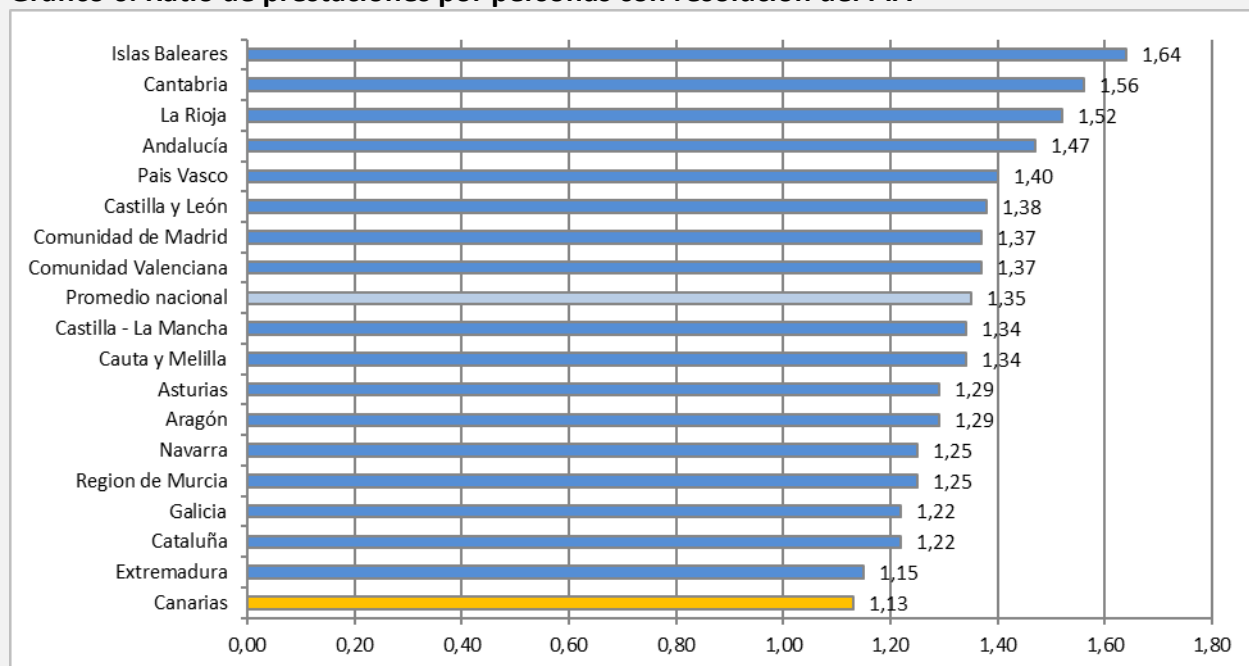
⁵ Elaboración propia. Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.

3.3. Ratio de prestaciones por cada persona con resolución por la que se aprueba su Programa Individual de Atención.

Durante el año 2023 Canarias otorgó 1,13 prestaciones por cada persona a la que aprobó su Programa Individual de Atención.

Este dato ubica a nuestra comunidad autónoma (1,13%) en el **último lugar** del conjunto nacional, seguida por Extremadura (1,15%), por Cataluña (1,22%) y Galicia (1,22%), nuevamente alejada del promedio nacional (1,35%), y de los territorios con mejores porcentajes: Islas Baleares (1,64%), Cantabria (1,56%) y La Rioja (1,52%).

Gráfico 6. Ratio de prestaciones por personas con resolución del PIA⁶



3.4. Personas beneficiarias y prestaciones.

Respecto a las **40.697** resoluciones relativas a la aprobación del PIA, la Comunidad Autónoma de Canarias otorgó durante 2023 un total de **45.957** prestaciones, dividida en siete (7) categorías.

Se ha incluido en este informe una 8ª categoría, la prestación económica por asistencia personal, para subrayar que nuestra comunidad autónoma sigue siendo, junto con Aragón, Baleares, Cantabria, Extremadura, La Rioja, Ceuta y Melilla, uno de los 8 territorios del Estado que no tiene implantada esta prestación, tal y como indicábamos en el **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias”** presentado ante el Parlamento de Canarias el 2 de junio de 2022, al que en todo caso nos remitimos para dar a conocer un mayor detalle sobre la situación de nuestro archipiélago a este respecto.

⁶ *Elaboración propia. Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.*

Tabla12. Prestaciones reconocidas en Canarias durante 2023⁷

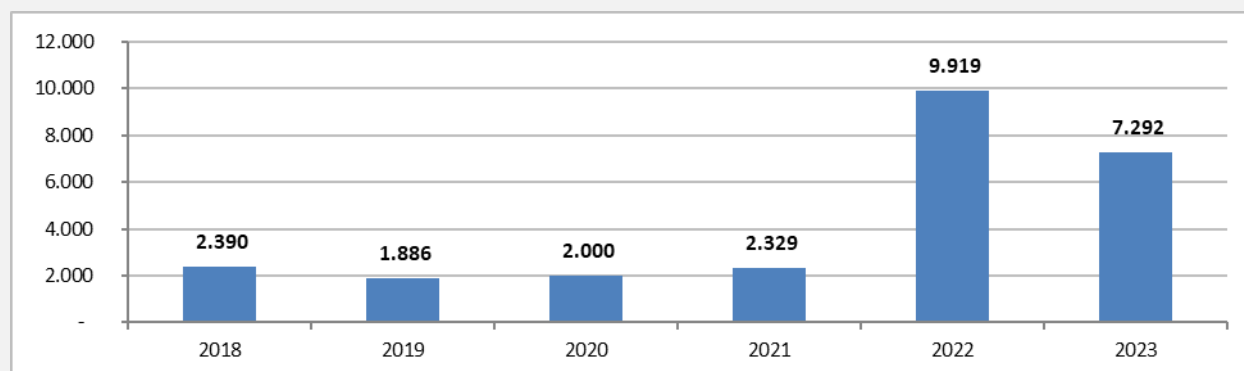
Prestaciones	Núm.	%	Ratio de prestaciones por persona con resolución de PIA
Prevención dependencia y promoción a la autonomía personal	1.510	3.29	
Tele-Asistencia	2.559	5.57	
Ayuda a domicilio	708	1.54	
Centros de día	5.645	12.28	
Atención residencial	4.888	10.64	
Prestación económica vinculada al servicio	13.962	30.38	
Prestación económica por cuidados familiares	16.685	36.31	
Prestación económica por asistencia personal	0	0,00	
Total	45.957	100%	1,13%

El último dato ofrecido –porcentaje de prestaciones reconocidas con relación a las personas con resolución del PIA- nos permite realizar un análisis comparativo con el resto de los territorios del Estado, ya expuesto y comentado en el anterior epígrafe 3.3. de este mismo Capítulo VI, sobre las resoluciones relativas a la aprobación del Programa Individual de Atención, con Canarias en la peor posición del Estado.

No obstante, las **40.697** resoluciones relativas a la aprobación del PIA dictadas durante 2023 superan en número las 34.697 de 2022, al igual que las actuales **45.957** prestaciones reconocidas superan 38.665 del año anterior, si bien la ratio de prestaciones por persona beneficiaria se mantiene casi idéntico, en un 1,13%, frente al 1,11 de 2022.

El siguiente gráfico refleja la comparativa entre las prestaciones totales (económicas y de servicios), reconocidas en Canarias desde 2018 hasta 2023⁸.

Evolución de prestaciones en Canarias (2018-2023)

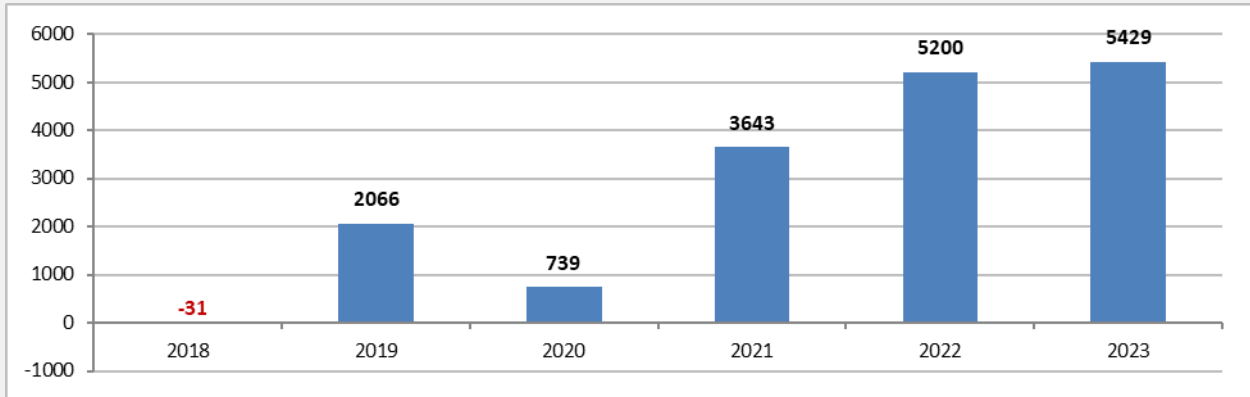


⁷ Elaboración propia. Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.

⁸ Fuente: Gobierno de Canarias.

Por su parte, el siguiente cuadro refleja el crecimiento anual de las resoluciones relativas al reconocimiento del grado, igualmente de 2018 a 2023⁹.

Incremento anual de resoluciones del grado en Canarias



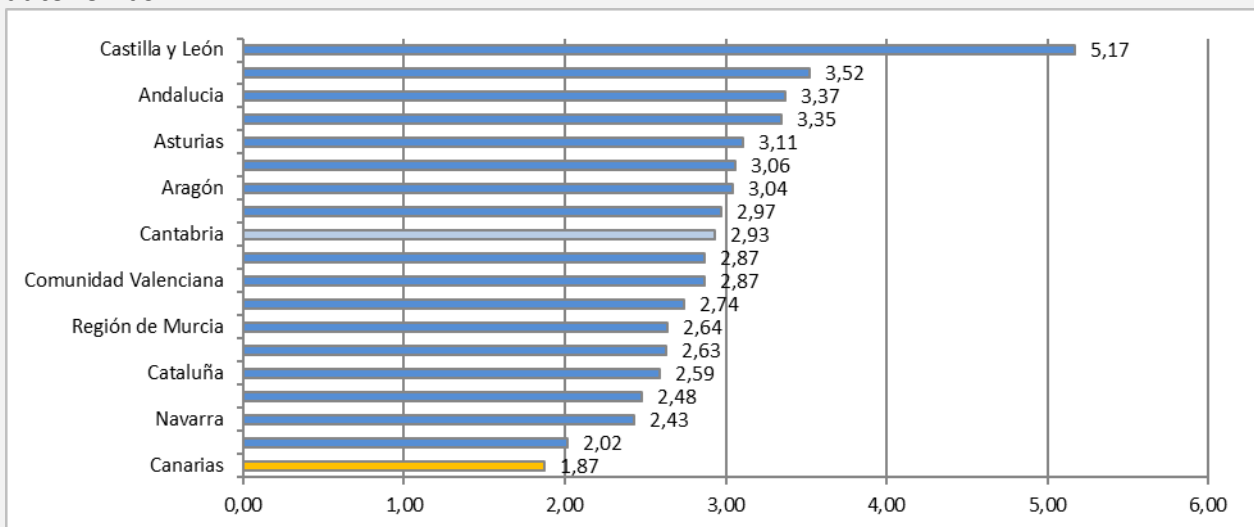
3.5. Personas con resolución del PIA en relación a la población potencialmente dependiente de las comunidades autónomas.

En Canarias y durante 2023 hubo un total de 40.697 personas con resolución de su Programa Individual de Atención.

Si analizamos las estadísticas relativas al número de personas beneficiarias con prestaciones, con relación a la población de cada territorio, encontramos que nuestras islas (**1,87%**) presentan la peor ratio de España, seguidas de Ceuta y Melilla (**2,02%**) y Baleares (**2,48%**).

El promedio nacional es de **2,97%**. Y el mejor dato lo presenta de nuevo Castilla y León (**5,17%**), seguida de Castilla-La Mancha (**3,52%**) y de Andalucía (**3,37%**).

Gráfico 8. Personas con resolución del PIA con relación a la población de las comunidades autónomas¹⁰



⁹ Fuente: Gobierno de Canarias.

¹⁰ *Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024*

3.6. Plazos y eficacia en la resolución de expedientes.

Según datos del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) ofrecidos por el IMSERSO publicados el 09 de enero de 2024, las personas que solicitan atención relativa a dependencia deben esperar **324 días de media** en el territorio nacional.

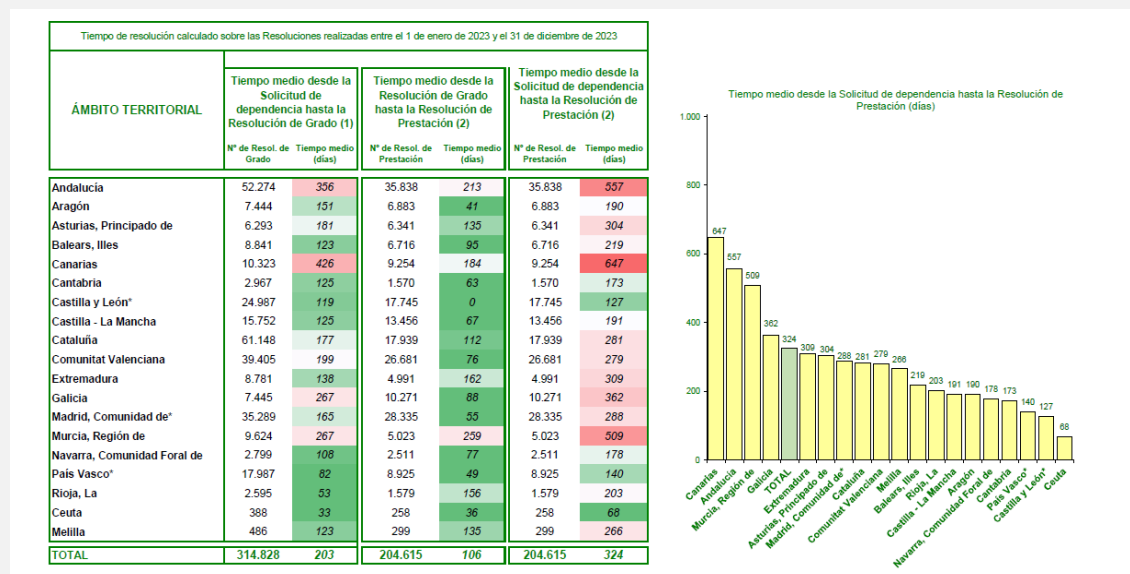
Este plazo se duplica en Canarias, hasta alcanzar los **647 días**.

Para el cálculo del tiempo medio desde la Solicitud hasta la Resolución de Prestación sólo se tiene en cuenta la primera Resolución de Prestación de cada persona solicitante.

CCAA	TIEMPO MEDIO DE GESTIÓN DESDE LA SOLICITUD A LA RESOLUCIÓN DE PRESTACIÓN						Tv anual. 31/12/23 respecto a 31/12/22		Tasa var. 31/12/23 respecto a 31/01/20	
	Tiempo medio (días)					%	Días	%	Días	
	31/01/2020	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023					
Andalucía	638	719	680	544	557	2,5%	↑ 13	-12,7%	↓ 81	
Aragón	408	381	370	241	190	-21,2%	↓ 51	-53,4%	↓ 218	
Asturias, Principado de	536	570	353	245	304	24,1%	↑ 59	-43,2%	↓ 231	
Baleares, Illes	278	259	181	226	219	-3,1%	↓ 7	-21,3%	↓ 59	
Canarias	829	953	943	977	647	-33,8%	↓ 330	-21,9%	↓ 182	
Cantabria	272	218	141	197	173	-11,7%	↓ 23	-36,2%	↓ 98	
Castilla y León	194	181	117	125	127	2,0%	↑ 2	-34,2%	↓ 66	
Castilla - La Mancha	260	248	214	190	191	0,3%	↑ 1	-26,6%	↓ 69	
Cataluña	504	542	580	295	281	-4,7%	↓ 14	-44,3%	↓ 223	
Comunitat Valenciana	531	507	411	300	279	-7,0%	↓ 21	-47,4%	↓ 252	
Extremadura	612	689	551	381	309	-18,8%	↓ 72	-49,5%	↓ 303	
Galicia	339	395	411	364	362	-0,5%	↓ 2	7,0%	↑ 24	
Madrid, Comunidad de	284	324	285	268	288	7,8%	↑ 21	1,6%	↑ 5	
Murcia, Región de	474	524	573	486	509	4,7%	↑ 23	7,4%	↑ 35	
Navarra, Comunidad Foral de	183	257	254	182	178	-1,9%	↓ 4	-2,7%	↓ 5	
País Vasco	146	131	139	136	140	2,4%	↑ 3	-4,5%	↓ 7	
Rioja, La	249	340	260	263	203	-23,0%	↓ 61	-18,5%	↓ 46	
Ceuta	70	70	49	61	68	11,7%	↑ 7	-2,4%	↓ 2	
Melilla	172	160	182	218	266	21,9%	↑ 48	54,8%	↑ 94	
TOTAL	403	457	421	344	324	-5,7%	↓ 19	-19,5%	↓ 78	

* Se parte de la fecha 31/01/2020 pues es a partir de esa fecha de cuando se empieza a contabilizar el tiempo medio de gestión

Fuente: “Evolución de los principales indicadores de la gestión del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), enero de 2024.



Fuente: “Información estadística del Sistema para la Autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2024.

3.7. Financiación y Objetivos del sistema a la dependencia en Canarias.

Según el BOE nº 283, del Lunes 27 de noviembre de 2023 establece que: “con fecha 16 de noviembre de 2023 se ha suscrito el Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2023.

“El presente convenio tiene por objeto financiar, mediante el establecimiento de una cantidad específica para esta finalidad, los gastos de inversión y funcionamiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)”

Así, “la Administración General del Estado, a través del Imserso, aportará como cuantía máxima veintinueve millones ciento setenta y tres mil ochocientos setenta y cuatro euros con veintidós céntimos **(29.173.874,21 euros)**.

A su vez, “la Comunidad Autónoma de Canarias aportará, para la financiación del presente convenio, con cargo a sus propios presupuestos, un crédito inicial de veintinueve millones ciento setenta y tres mil ochocientos setenta y cuatro euros con veintidós céntimos **(29.173.874,21 euros)**.

Por último, se establece el Acuerdo por el que se definen y establecen las condiciones específicas de acceso a la asistencia personal en el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (Acuerdo de 12 de mayo de 2023)” y sus objetivos se enmarcan en los siguientes términos:

Objetivo 1. Disminución de la lista de espera

Acciones referidas al apartado a) de la cláusula tercera del presente convenio:

- Agilización administrativa.
- Reducción de plazos de valoración del grado de dependencia y elaboración del Programa Individual de Atención (PIA).
- Disminución de la lista de espera.

Objetivo 2. Mejora en la calidad de los servicios.

Acciones referidas a los apartados b); d); e) y f) de la cláusula tercera del presente convenio:

- Incremento de las intensidades en los servicios y las prestaciones (Real Decreto 675/2023, de 18 de julio).
- Financiación de las entidades locales en su ámbito territorial para la adecuación y mejora de los servicios.
- Cualesquiera otras que vayan dirigidas al cumplimiento de las actuaciones contenidas y los acuerdos derivados del Plan de Choque en dependencia.

ANEXO I AL CAPÍTULO VI:

Datos económicos

Al igual que ocurre en las restantes áreas funcionales de la Diputación del Común, la mayor parte de los reconocimientos favorables a la ciudadanía tienen un valor intangible (resolución de expedientes que llevaban demora, reconocimiento de un grado superior al inicialmente concedido, resolución de recursos de alzada, ...) El reconocimiento de los derechos subjetivos reconocidos a la ciudadanía en estos casos no podría cuantificarse económicamente.

Otras prestaciones obtenidas implican mejoras económicas. Por ejemplo, el reconocimiento de cantidades devengada, reconocidas en la resolución sobre el PIA, pero que la administración se demoraba en comenzar a abonarlas.

Nos referiremos, a los importes que se han ayudado a obtener en esta área a consecuencia de reclamaciones de cantidad. En estos casos, la ciudadanía no reclama el reconocimiento de un derecho subjetivo (tenga sustantividad económica o no) sino, directamente, que se le abone una cantidad determinada y líquida.

Así, durante el año 2023 y en desarrollo de las funciones de supervisión que el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, encomienda al Diputado del Común, desde el área de Dependencia se ha ayudado a que las personas y asociaciones reclamantes obtengan el abono directo de **cuarenta y cuatro mil doscientos cincuenta y tres euros con dieciséis céntimos (44.253,16 €)**.

ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

En relación con el área objeto de estudio, el Diputado del Común tiene por función, según se recoge en los artículos 1 y 16 de la Ley del Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, la supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas canarias en los supuestos que sean considerados por la ciudadanía como lesión de sus derechos en relación con cuestiones concernientes a las contrataciones públicas.

Durante 2023, fueron iniciados un número de seis (**6**) quejas, un número bajo en comparación con el reparto de áreas llevado a cabo por esta Diputación y con un descenso a la mitad, en relación con la misma área el ejercicio anterior, si bien en 2022 el 60% de las quejas fueron puestas por una asociación de vecinos que desistió sin presentar documentación necesaria para la continuidad del expediente en la mayoría de sus siete (7) quejas.

A pesar de este importante descenso, analizando la tendencia de los últimos años, se refleja un volumen de quejas bajo, lo que podría derivarse de un buen funcionamiento en general de las instituciones en este campo o bien una falta de conocimiento y análisis en profundidad de muchos de estos contratos por parte de la ciudadanía.

2. Principales motivos de queja

Los motivos de queja son variados, desde la denuncia de incumplimiento de pliego de condiciones de un contrato público (Q23/2905), en la que se pone de manifiesto determinadas irregularidades en el desarrollo de los trabajos relacionados con el *servicio de controladores de los servicios de taxi del aeropuerto de Gran Canaria* que causan desajustes entre los profesionales del sector.

Otro motivo, es la falta de respuesta a solicitudes de información (Q22/1052, Q22/1091, Q23/67 y Q23/1594). Dos de estas quejas responden a solicitudes realizadas por asociaciones de vecinos ante la falta de colaboración de las administraciones ante peticiones de copia de expedientes o de informe sobre actuación concreta.

Existe una queja, la Q23/67, que refiere a una asociación que se interesa sobre la ampliación del aeropuerto de Gando en instancias dirigidas al Gobierno de Canarias y al Cabildo Insular de Gran Canaria, donde una vez recibidos los informes solicitados al Cabildo Insular y al Gobierno de Canarias, se desprenden que las administraciones públicas canarias han mantenido contactos y reuniones con los representantes de esa asociación y que el fondo del asunto afecta a la administración del Estado, dando por archivado su queja en nuestras oficinas.

Otros temas han sido, la solicitud de que se realicen las actuaciones necesarias para *poner fin a una concesión administrativa por caducidad* (Q23/323) que, habiendo recibido respuesta de conformidad por parte del Ayuntamiento de Tacoronte ante solicitud previa del esta Defensoría con fecha de 2019, años después sigue sin resolver materialmente la cuestión.

Otros problemas derivados de expedientes de contratación son temáticas relacionadas con *alegaciones de retraso por parte de la administración en el pago de cantidades debidas* (Q22/2544), en una queja iniciada en el ejercicio anterior pero cerrada en 2023, dado que el propio reclamante desistió de la realización de alegaciones ante el informe del Cabildo de Gran Canaria, el cual detalla la cronología de actuaciones en relación con el contrato objeto de estudio y su pago.

Otro dato interesante para tener en cuenta es la colaboración de las administraciones y organismos públicos con la Diputación del Común, donde las administraciones públicas afectadas han colaborado en general de forma activa con esta Institución, con la excepción de la Q23/323, iniciada en febrero de 2023 y aún pendiente de respuesta del ayuntamiento afectado a quien ya se le ha hecho remisión de escrito recordatorio del deber legal de responder y advertencia.

ADJUNTÍA SEGUNDA

Presentación

Desde el campo de trabajo encomendado a nuestra Institución por el Parlamento de Canarias, constante, perseverante, de saber escuchar, dar voz y respuesta a los problemas, lograr que el trabajo diario sea visibilizado y concienciando, no solo a las administraciones públicas, sino también a la sociedad, sobre los múltiples retos y vicisitudes en la que hemos de avanzar para una sociedad mejor, pero también lograr con ello la sensibilidad hacia la ciudadanía y de la ciudadanía hacia todos los seres humanos que convivimos juntos día a día, necesaria para un mejor desarrollo del trabajo que nos viene asignado en las lagunas o diferencias que diariamente surgen en la defensa de los legítimos derechos ante la Administración Pública. Compartimos y ponemos en conocimiento con sus números, tablas, contenido narrativo, etc., una realidad diaria que todo el personal de la institución vive y da trámite diariamente para lograr una sociedad en mejor convivencia, las necesidades de sus quejas en los distintos ámbitos de la vida diaria, salud, educación, justicia, migración, infancia, servicios públicos con un largo etcétera de materias que componen este informe Anual.

La Administración ha de ser y ha de tener un buen comportamiento con la ciudadanía, dar visibilidad de su buen actuar, aunque las debilidades sean más visibles, en sus funciones, en trámites complejos que la hacen más lenta, en resoluciones hacia una efectividad que necesita y reclama la ciudadanía de ella, cuando acude.

Los servicios que presta nuestra Comunidad Autónoma son esenciales para el funcionamiento del estado de bienestar, no podemos tener una administración débil, deteriorada y sin los recursos necesarios para ello, porque, también se merece que esos servicios cuando funcionan bien, la ciudadanía reclame su existencia y agradezca su valor. Seamos más ágiles y sensible para hacer posible lo que todos y todas deseamos.

Llamo la atención sobre la necesidad de tomar conciencia de trabajar con más eficacia y medios, para garantizar los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, reivindicación que desde esta Adjuntía y desde la Institución se viene haciendo, año tras año en los informes anuales, sin un logro del todo efectivo. Reitero que no se puede ser lento en las decisiones ambiciosas, de un cambio necesario se ha de ser más rápido y radical ante las realidades patentes. Creo que no es necesario que diga las consecuencias que tienen no abordar la situación de la infancia con medidas específicas. Sabemos los beneficios que se obtienen para la sociedad invertir en la infancia, niños y niñas y adolescencia solo hemos venido pidiendo reiteradamente modificación/actualización de sus normas y su efectivo desarrollo.

La justicia social debe ser el objetivo central que guíe la Política de esta Comunidad Autónoma, en la que las políticas públicas garanticen los Derechos de las personas más vulnerables, de todos los colectivos, que no tienen garantizados sus Derechos, manteniendo una constante visión del principio de no discriminación en la Agenda de la Administración Pública, una constante en la planificación como en el ejercicio de la justicia social en todo los ámbitos, que permita conseguir mejores resultados, reparto más equitativo para todos y todas en la importancia de oportunidades igualitarias y con más fuerza, todo ello permite que la sociedad y la economía funcionen cohesionada cuando se da prioridad a la Justicia Social.

La Asamblea de la ONU, reconoce que el desarrollo y justicia sociales son indispensables para el consenso, el mantenimiento de la Paz y la seguridad, y ello no se puede alcanzar si no se respetan todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales. “La seguridad de ello, esencial necesidad del alma para los seres humanos” (Simone Weil).

Mi deseo es que este informe contribuya a los logros necesarios para alcanzarlos.

Adjunta Segunda de la Diputación del Común
Milagros Fuentes González

ÁREA DE JUSTICIA

1. *Consideraciones generales.*

Se han tramitado un total de doscientos veinte (**220**) expedientes de queja, habiendo sido registrados doscientos dos (202) expedientes durante el ejercicio 2023 y procediendo dieciocho (18) expedientes de queja del año 2022. Se han registrado en este ejercicio, por tanto, 82 quejas más que en 2022, cuando se recibieron 120 quejas.

Se han seguido realizando atenciones directas y entrevistas con la ciudadanía por parte de la asesora del área, tanto vía telefónica como presencial; repitiéndose las causas que motivan dichas intervenciones, por lo que se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo una difícil situación que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas, generando indefensión a la ciudadanía.

En el ámbito de la administración de justicia, al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se firmó un Convenio de Colaboración, el día 11 de octubre de 2019 entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, y cuyo objeto es colaborar en aquellas áreas de interés común para ambas partes. Fue prorrogado en el año 2021 con el fin de seguir manteniendo la fluidez y rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

También, a nivel autonómico, el Diputado del Común y el Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias firmaron en fecha 21 de octubre de 2020 un Acuerdo Institucional de Cooperación que tiene por objeto articular la cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Diputación del Común para compartir los datos estadísticos dimanantes de los órganos judiciales y obrantes en los aplicativos informáticos de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de *delitos contra la integridad moral, contra la trata de seres humanos, contra la libertad e indemnidad sexuales y delitos de violencia de género* y reforzar la investigación de la Diputación del Común respecto de los mismos.

2. *Principales motivos de queja.*

Funcionamiento anormal de Juzgados y Tribunales

Como viene sucediendo desde hace años el motivo principal de queja en los expedientes del área de Justicia es el funcionamiento irregular de los Juzgados y Tribunales, en su mayoría, por dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales. Esta dilación, en muchos de los casos, se debe a la escasez de medios personales y materiales en los órganos de la Administración de Justicia, cuya gestión corresponde a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad de la Comunidad Autónoma de Canarias, al haber sido transferidas las competencias en dicha materia.

Colegios profesionales

Son diversas las quejas registradas en relación con la actuación de los diferentes colegios profesionales de la Comunidad Autónoma de Canarias. Si las dividimos por sub-materias nos encontramos con lo siguiente:

- Dilación en la actuación de los colegios profesionales.
Por una parte, nos encontramos con quejas derivadas del *retraso existente en la actuación de determinados colegios profesionales*, mayoritariamente los colegios de abogados, a la hora de resolver las quejas que se formulan ante una posible actuación irregular por parte de sus colegiados y colegiadas o por la falta de respuesta ante la interposición de dichas quejas.
En relación con el procedimiento disciplinario de los abogados y abogadas, son varias las quejas registradas en las que se *denuncian irregularidades en la tramitación de dicho procedimiento*, tras la interposición de quejas por la mala praxis profesional de los y las letradas.
- Solicitud de asistencia jurídica gratuita
Por otra parte, nos encontramos con aquellas quejas interpuestas en relación con el *reconocimiento a la asistencia jurídica gratuita*. Varias de ellas se presentan debido al retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, cuyas primeras gestiones corresponden a los colegios de abogados, pues hay una demora manifiesta en la concesión de cita para la formalización de la solicitud así como en la designación provisional de letrado/a. Asimismo, existen otros expedientes en los que la ciudadanía denuncia la situación de *indefensión generada por la presentación de informes de insostenibilidad* por parte de los letrados/as designados, una vez concedido el beneficio; y por falta de comunicación entre los letrados y las personas beneficiarias de justicia gratuita.
Aunque el retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita normalmente se produce en la fase inicial de procedimiento, es cierto que, en ocasiones, dicho retraso se produce en la emisión de resolución de concesión definitiva por parte de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.
Como siempre recalcamos en nuestros informes, nos reiteramos en la necesidad de que se mantenga una mejor coordinación entre los colegios profesionales de Canarias y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, con el fin de lograr una formación adecuada de los profesionales del Turno de Oficio para que la atención y el asesoramiento que presten a los y las beneficiarias, se haga con la sensibilidad necesaria que requiere la protección de sus derechos fundamentales.
- Mutualidad de los profesionales de la abogacía
Sin embargo, este año añadimos un tema de interés colectivo como es el planteado por abogados y procuradores del movimiento J2, adscritos a la Mutualidad de la Abogacía y la Mutualidad de Procuradores como alternativa al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), quienes trasladaron a esta institución la problemática por el cobro de jubilación que van a percibir.
Los miembros del movimiento J2, afirmaron que actualmente existen 80.000 profesionales en España afectados por esta problemática, de los que 7.700 abogados y 500 procuradores son de Canarias. Se trata de profesionales que son una pieza fundamental en la tutela judicial efectiva y viven una situación problemática. Al ser un

asunto competencia de la Administración General del Estado, se ha trasladado al Defensor del Pueblo de España para que lo gestione ante el Ministerio correspondiente.

Instituciones Penitenciarias

En este ejercicio 2023 hemos seguido recibiendo quejas de *personas que se encuentran privadas de libertad* en alguno de los Centros Penitenciarios localizados en la Comunidad Autónoma de Canarias. Siendo esta materia competencia del Defensor del Pueblo, esta institución ha mediado y ha prestado atención de forma directa a estas personas con el objeto de impulsar la resolución de sus reclamaciones con la celeridad que requiere, ante la situación de privación de libertad en la que se encuentran.

Los motivos planteados en los escritos de queja continúan repitiéndose: denegación de permisos, traslado de módulos, no devolución de pertenencias, traslado de centro penitenciario, supuestos malos tratos por parte de los funcionarios/as de prisión, dificultades en el acceso a la asistencia sanitaria – en muchos casos por no efectuar el traslado hasta el centro hospitalario para acudir a citas médicas –, etc. También se plantean otras cuestiones que no están relacionadas con la situación padecida en los centros penitenciarios sino con la discrepancia en las decisiones adoptadas por los Jueces o Magistrados en las causas penales que han originado el ingreso en prisión o con el planteamiento de la revisión de la prisión provisional.

Debemos mencionar un caso de relevancia pública acaecido en esta materia, ya que en el mes de agosto de 2023 se recibe comunicación de una madre de uno de los cerca de 1.000 presos internos del Centro Penitenciario Tenerife II, situado en el término municipal del Rosario, en la isla de Tenerife, informando a esta institución del corte de suministro de agua potable a esta cárcel, por motivos del incendio acaecido en Tenerife, desde el miércoles 15 de agosto de 2023. En la comunicación se indica que llevan varios días sin suministro de agua, tanto para consumo como para higiene personal y desde la dirección sólo les facilitan una botella de agua a cada persona al día.

Tras conocer esta situación se contacta con el Gabinete de Comunicación del Centro Penitenciario, quien confirma la situación, alegando que están estudiando opciones de empresas que realicen el suministro. Comunican que no existe de un depósito de agua potable en el centro para suplir este tipo de contingencias, tras reiteradas peticiones de dicho depósito. Ante lo urgente del caso, teniendo en cuenta que en el centro existen actualmente más de 880 internos, se contacta con el Ayuntamiento de El Rosario, desde nos confirman que existe este problema y que en reiteradas ocasiones se ha solicitado al Ministerio del Interior que se dote al centro penitenciario, Tenerife II, de este tipo de infraestructuras para paliar estos posibles cortes de agua potable en el centro.

Para concluir estas actuaciones, se inicia investigación de oficio a fin de instar al Defensor del Pueblo de España que actúe de manera urgente ante el Ministerio del Interior.

Por otra parte, la causa que ha generado el mayor número de quejas en esta área durante el año 2023 ha sido el cierre del módulo de mujeres del Centro Penitenciario Tenerife II. Se han recibido un total de 32 quejas, que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al ser este Alto Comisionado el organismo competente. Las denuncias han sido presentadas tanto por las internas, como sus familiares, e incluso por el personal funcionario de dicho centro.

Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración.

Son varios los casos en los que los reclamantes alegan inejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración Pública, de modo que esta Institución ha acordado supervisar la actuación de las corporaciones locales y autonómicas, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

1. Consideraciones generales.

Iniciamos nuestra exposición destacando que este año 2023 ha habido un pequeño cambio de tendencia en cuanto a los usuarios de la defensoría, es decir, en los sujetos que acuden a presentar quejas ante la Diputación del Común en materia de comercio y consumo. En este sentido hemos observado cómo han desaparecido casi totalmente las reclamaciones procedentes de las asociaciones de consumidores y usuarios, perdiendo relevancia respecto de años anteriores las quejas presentadas por este tipo de asociaciones. Quisiéramos entender que quizá uno de los motivos por los que no hemos recibido reclamaciones desde este tipo de organizaciones, pudiera deberse a la actuación directa de las personas perjudicadas o reclamantes, y también al acceso generalizado por parte de la ciudadanía del uso de las nuevas tecnologías como medio para relacionarse con las administraciones públicas, es decir, que podemos pensar que la digitalización ha llegado a la mayoría de los rincones de nuestra geografía y a un importante número de ciudadanos y ciudadanas.

Desde la Diputación del Común comprobamos que el mandato legal contemplado en la *Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común y régimen jurídico de las administraciones públicas*, en lo relativo a las comunicaciones por medios telemáticos se va normalizando y el uso de las nuevas tecnologías ha facilitado la realización de actos sencillos como las reclamaciones de los consumidores de forma telemática. Esto mismo, lo observamos en el número creciente de quejas que se presentan también ante nuestra institución, a través de nuestra página web.

En cuanto a los motivos de queja, diremos que sigue siendo el principal motivo de queja por parte de la ciudadanía la *falta de atención y respuesta de la administración pública a las reclamaciones presentadas en las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)* y las reclamaciones dirigidas directamente al centro directivo competente en la materia del Gobierno de Canarias. Esto quiere decir que las quejas presentadas ante esta institución por la ciudadanía se basan en la falta de respuesta administrativa, o por no ofrecer la Administración Pública Canaria en general, una rápida intervención en la tramitación, ni en la respuesta adecuada a las peticiones de los ciudadanos, tal y como lo establece el *artículo 21 la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

En contraposición debemos reconocer expresamente que se ha constatado una notable mejoría en las competencias propias de la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, es decir, en la efectiva tramitación y respuesta a las reclamaciones ciudadanas, (las

conocidas como “hoja de reclamación”), su gestión en los procedimientos de mediación y arbitraje o la activación de la potestad sancionadora en materia de consumo, así como informando, orientando y asesorando a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y formas de ejercer los mismos en los ámbitos que exceden de su competencia, poniéndose de manifiesto el esfuerzo realizado desde el citado órgano directivo para ofrecer respuesta expresa a las reclamaciones, dando cumplimiento al mandato legal contenido el citado *artículo 21 de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común*.

La tramitación ágil y conforme a derecho se observa, no solo respecto de las peticiones de los ciudadanos, sino también en la pronta respuesta que ofrece a nuestra defensoría cuando iniciamos la tramitación de los expedientes de queja y nos dirigimos a dicha Dirección General solicitando informes, recibiendo respuesta en los plazos establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, evidenciando que es posible una colaboración efectiva entre la administración y esta defensoría.

Cumplimentado el trámite y una vez recibidas las respuestas desde ese centro directivo, en la mayoría de los expedientes se ha procedido al archivo, comunicando que, en el caso de no considerar la respuesta de la administración adecuada a sus intereses, deberá activar acciones en jurisdicción competente al objeto de instar una resolución judicial favorable a sus pretensiones.

2. Principales motivos de queja

FALTA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA A LAS RECLAMACIONES DE LA CIUDADANÍA.

Durante el año 2023 objeto del presente informe ya anunciamos que se habían registrado 46 quejas nuevas. De este total, más del 50% de las quejas vienen motivadas por la falta de conocimiento sobre el estado de tramitación de su “hoja de reclamación”, la falta total de respuesta expresa ante una discrepancia o conflicto como consecuencia de la adquisición de un producto o por una defectuosa prestación de servicios como consumidores y usuarios finales, sin conseguir conocer en qué situación se encuentra su reclamo o si es viable la resolución favorable a dichas peticiones.

Esta es la situación más frecuente con la que nos hemos encontrado en el año del que se informa. Iniciado el estudio y tramitación de los expedientes de queja, y solicitado el informe a la administración pública afectada en ejercicio de nuestra actividad supervisora, podemos afirmar que se recibe respuesta a nuestras peticiones de informe con total normalidad y fluidez, (prueba de ello es el escaso número de dos -2- remisiones de escritos de recordatorios del deber legal) comprobando como la ciudadanía puede acceder a la información solicitada, conociendo así el estado de su reclamación.

Este año hemos observado por parte de las administraciones locales ciertas limitaciones en cuanto a los medios humanos, (personal insuficiente) en algunas oficinas municipales de información al consumidor. Así podemos señalar que en las oficinas de OMIC de municipios como Puerto de la Cruz, Tacoronte o Santa Cruz de Tenerife se han visto retrasadas las respuestas a esta defensoría, donde, una vez recibidos los informes pertinentes, expresamente nos comunicaban la ausencia de medios humanos. Señalamos entre ellas las Q23/640 y la Q23/1452, cuyo Ayuntamiento del Puerto de la Cruz nos reconoce expresamente la carencia de personal en la oficina de OMIC, si bien en ese caso concreto se obtuvo una solución al tema

planteado en la queja. Igualmente, en la Q23/818 el Ayuntamiento de Tacoronte no ha dado respuesta a nuestra petición de informe y por ende a su deber de colaboración, ni a las sucesivas reiteraciones.

TEMÁTICA VARIADA.

Durante varios años fue una práctica habitual la recepción y registro de un número destacado de quejas en materia de comercio y consumo procedentes de organizaciones no gubernamentales de consumidores, tales como FACUA-Consumidores en acción. Como ya anunciamos al inicio, este año 2023 solo hemos registrado una queja nueva (1) queja (Q23/147) en este sentido, cuya resolución fue por la tramitación de otra queja previa del año anterior. (Q22/1095).

Otro aspecto que cabe reseñar es la ausencia de las quejas relacionadas con el *comercio online* y con el ya tan conocido problema de, “no enviamos a Canarias”. Durante el año 2023 no hemos tenido quejas que nos plantearan este tema.

Curiosamente cabe destacar que en el año 2023 hemos tramitado varias quejas con casuística muy diversa, las cuales señalamos a continuación: quejas por *problemas con centros de salud bucodental* (Q23/662), o también recibir quejas por *adquisición de productos defectuosos* (Q23/582, Q23/952, Q23/1545), o quejas por *problemas con centros auditivos* (Q23/215).

No podemos dejar de señalar que en el período del que se informa, hemos tramitado varias quejas por *problemas con el transporte aéreo*, es decir problemas con aerolíneas, (tanto con vuelos desde Canarias a Península, como desde Canarias al resto de destinos europeos o incluso con América). Sin embargo, con ocasión de nuestro ámbito competencial, en algún caso hemos tenido que inadmitir dichas quejas, sin perjuicio de haber ofrecido asesoramiento directo a los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a esta defensoría por problemas con aerolíneas diversas. En estos supuestos de inadmisión, en primer lugar, se le informa al reclamante sobre la necesidad de dirigirse a la propia aerolínea que les ha causado el perjuicio y a continuación se le informa sobre la existencia de AESA -Agencia estatal de seguridad aérea- del Ministerio de Transporte, así como el trámite que debe formalizar ante dicha administración. Debido a ello, es obvio que esta cuestión a priori excede de la competencia territorial de la Diputación del Común, al tratarse de cuestiones de ámbito nacional. En los casos en los que el reclamante se ha dirigido a alguna oficina de consumidores (ya sea municipal o del Gobierno de Canarias), se inicia la tramitación habitual de supervisión desde esta defensoría.

En este sentido se han registrado y asesorado por este tipo de problemas las Q23/591, Q23/1692, Q23/2203, Q22/2850.

También se registraron quejas por problemas de disconformidad con entidades financieras (Q23/2573), compañías de seguro (Q23/2507), cursos de formación on-line (Q22/2028), debiendo valorarse si a priori se trata de cuestiones jurídico-privadas, o si la ciudadanía se ha dirigido previamente a alguna administración pública, para poder entonces iniciar nuestra actividad supervisora.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

Lamentablemente debemos seguir informando de la situación poco alentadora que generan las *listas de espera, la escasez de profesionales y de recursos*, así como los *problemas en la atención primaria, la saturación de las urgencias* y otros no menos importantes que nos siguen colocando en puestos muy bajos de la sanidad en España, con una sociedad que no deja de considerar la situación del sistema sanitario en la Comunidad Autónoma de Canarias, como unos de los problemas más acuciantes. Ante este panorama, difícilmente se puede hablar de una mejora de la Sanidad Pública de Canarias.

Si nos atenemos a las quejas tramitadas en el año 2023, hemos podido confirmar no sólo el descontento social y el desprestigio que sufre el sistema de salud público, sino que la Diputación del Común se ha consolidado como la última instancia a la que acudir por los usuarios sanitarios para conseguir una satisfacción de sus legítimas demandas en este ámbito. Se han incrementado las quejas relativas a los *retrasos de los procesos asistenciales*, o lo que es lo mismo, las *largas listas de espera sanitarias* desembocan en una ralentización de tiempos de repuesta que debe darse a la ciudadanía. Nos referiremos a los más importantes por el número de quejas.

Existen *retrasos en la concesión de citas médicas en especialidades como traumatología, neurología, oftalmología* (Q23/45, Q23/446, Q2384, Q23/89 y Q23/133), *retrasos en el comienzo de intervenciones las quirúrgicas ya programados* en varias especialidades, entre las que destacan traumatología, neurocirugía u oftalmología (Q23/25, Q23/171, Q23/500, Q23/619, Q23/773, Q23885, Q23/1012 y Q23/1308), *retrasos en las revisiones médicas, pruebas y diagnósticos* (Q23/692, Q23/942, Q23/997, Q23/1003, Q23/1046 y Q23/1455), *retrasos en el comienzo de procesos de rehabilitación tras una intervención quirúrgica* (Q23/94, Q23/1023, Q23/1117, Q23/1392 y Q23/2730).

Siguen llegando quejas relativas a *defectos en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial* y la falta de notificación al interesado del estado de su expediente (Q23/247, Q23/329, Q23/396, Q23/854, Q23/957, Q23/978 y Q23/2069), o a la falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario interpuestas por los pacientes (Q23/1073, Q23/1258, Q23/1448, Q23/1618, Q23/1009, Q23/1950 y Q23/2409) y sobre el *colapso en urgencias hospitalarias, el trato ofrecido a los pacientes o la falta de medios técnicos y humanos en determinados servicios de urgencias*. (Q23/178, Q23/924, Q23/1054, Q23/792, Q23/816, Q23/1242 y Q23/1343).

También se ha investigado la *falta de logopedas para la atención temprana de menores con autismo* (Q23/1042), o los retos y preocupaciones que nos planteó la Asociación Española contra el Cáncer (Q23/1922).

Con respecto a las quejas recibidas en relación con el Covid-19, su número ha decrecido notablemente, pero hemos tramitado quejas relativas a los efectos del COVID persistente (Q23/1326 y Q23/2467).

Por tanto, no podemos sino volver a destacar como tema estrella de este informe, y que acapara el mayor número de quejas recibidas, el relacionado con las consecuencias que generan **las largas listas de espera en los distintos servicios sanitarios** y el consiguiente retraso en la prestación de éstos.

En cuanto al nivel de colaboración de la Administración con la Diputación del Común, a pesar de que en el ejercicio anterior habíamos informado de que la canalización de las quejas a través de los Servicios de Régimen Jurídico de la Consejería de Sanidad supuso un notable avance en la colaboración con este Comisionado Parlamentario y en la resolución de los expedientes, hemos detectado una ralentización en los tiempos de respuesta. El problema sigue radicando en que el organismo o centro hospitalario interpelado, que debe emitir el informe solicitado, no lo hace dentro de los plazos marcados por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

2. Principales motivos de queja.

Los retrasos en los servicios sanitarios que genera el incremento de las listas de espera.

Según los datos publicados por el Ministerio de Sanidad en el primer semestre de 2023, los canarios son los pacientes que más esperan para una operación en la sanidad pública: **153 días de media** (cinco meses), casi un mes y medio más que en el resto del país (112 días).

Por tanto, a tenor de los datos, Canarias está por debajo de la media en número de pacientes en *lista de espera* en términos comparativos (17,3 frente a 17,55 por millar de habitantes).

En cuanto a consultas con especialista, casi tres meses de espera media es el dato que arroja el informe.

La espera para una consulta externa con un especialista va a peor y es ya de **87 días**, ocho más que en el mismo periodo de 2022, cuando era de 79 días.

Los tiempos de espera más largos para la consulta de un especialista se dan en Neurología (118 días), por delante de Dermatología (99 días), Traumatología (90 días), Digestivo (86) y Oftalmología (85).

Para la consulta externa, Oftalmología y Traumatología acumulan el 21% de los pacientes, seguidos por Dermatología y Otorrinolaringología.

Si bien el tiempo de espera empeora, el número de pacientes ha disminuido ligeramente y la tasa media por mil habitantes para la consulta de un especialista es de 78,4 por mil frente al 79,3 de un año antes.

Por comunidades autónomas, los tiempos medios de espera para la consulta de un especialista son mayores en Canarias (123 días). En nuestra comunidad el 90,3% de las citas son de más de 60 días.

Si extrapolamos los datos a las quejas recibidas, no podemos dejar de hablar de las graves repercusiones que causan a los pacientes los retrasos que se originan por el estado de las listas de espera.

Cuando existe sospecha de un carcinoma de próstata, la demora en 9 meses para practicar biopsia no resulta muy alentador para el paciente, como ocurrió en la Q23/104, finalmente archivada por reconocimiento favorable. Se archivó por solución la Q23/855, toda vez que el paciente, diagnosticado de cáncer de próstata, fue finalmente intervenido, tras estar más de tres meses esperando para ser citado.

En ocasiones, no sólo es importante la celeridad en la realización de la intervención quirúrgica sino el cumplimiento de la ORDEN de 26 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud, ofreciendo una fecha cierta cuando se responde al paciente, como ocurre en la Q23/2544, donde el reclamante lleva esperando más de 4 meses para una operación de columna, sin que, además, hayamos recibido el informe solicitado al Hospital Universitario de Canarias.

Finalmente se archivó por solución la Q23/1620, donde el reclamante había sido citado para una valoración oftalmológica, catalogada de preferente, para dentro de dos años. Tras la intervención de la Diputación del Común, la cita se adelantó para el 14 de diciembre de 2023.

Falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario

Nunca sobra recordar el rigor formalista al que está sujeto la Administración como garantía de una atención eficaz a la ciudadanía, aunque seguimos detectando un incumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, y Decreto 147/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 94/1999, de 25 de mayo.

Continúan llegando quejas relativas a la *falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario*. Debe tenerse en cuenta que los reclamantes acuden a la Diputación del Común no sólo porque no se resuelve su problema médico, sino porque no se recibe la respuesta solicitada a la administración sanitaria, o porque en las que se dan no se ofrece un plazo estimado para que se produzca una intervención o una consulta (Q23/2409 y Q23/1965).

Expedientes de responsabilidad patrimonial

En este ejercicio se mantiene al alza el número de quejas recibidas que afectan a la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial en el ámbito sanitario.

La necesidad de que la Administración cumpla con principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la C.E y en el artículo 91 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es perentorio a fin de evitar situaciones injustas, como por ejemplo, la que afectó a una persona de avanzada edad, que tras sufrir una caída en una dependencia de un hospital, pierde su dentadura postiza. El expediente no ha sido resuelto y tampoco hemos recibido respuesta a la petición de informe (Q23/396).

La responsabilidad patrimonial es una garantía que nuestra Constitución Española determina en su artículo 106.2, por lo que la administración sanitaria debe remover los obstáculos que impidan el retraso en la tramitación de expedientes, que muchas veces obedece a la falta de emisión del informe preceptivo que debe elaborar el servicio médico requerido (Q23/1649).

Servicio de Urgencias

Las quejas recibidas en esta Institución vienen a confirmar el colapso que sufren las urgencias canarias. La versión más plausible sigue siendo la que defiende que estamos ante un problema estructural y no puntual, que requiere de medidas urgentes. No cejamos en el empeño de recordar a la Administración la necesidad de adoptar medidas que puedan mitigar la problemática suscitada.

El aumento significativo de las personas enfermas que acuden a urgencias no se corresponde con la respuesta que debe darse a la ciudadanía, pues no sólo falta espacio físico para atender a tanta demanda, sino que escasea el personal disponible y los recursos suficientes para atender a tantos pacientes.

Se han tramitado quejas relativas a los siguientes temas: *Falta de atención al paciente por el médico de urgencias*, que tras 7 horas de espera tuvo que marcharse sin ser examinado por un profesional (Q23/178). *Atención inadecuada por el personal sanitario a los pacientes* (Q23/1054 y Q23/1242). *Falta de medios técnicos y humanos con el consiguiente colapso asistencial* (Q23/1343 y Q23/924).

Covid-19

El Covid-19 sigue estando presente a nivel sanitario y social en la ciudadanía canaria, aunque en este ejercicio el protagonismo es para los casos de COVID PERSISTENTE.

Esta nueva afección presente en personas que han sufrido la infección por el virus SARS-CoV-2, que no tiene relación con cómo ha sido su proceso en la fase aguda, y que también se conoce como “COVID prolongado”, “síndrome COVID crónico” “long COVID” o “síndrome de COVID postagudo”, ha dado lugar a la tramitación de dos quejas (Q23/1326 y la Q23/2467), de las que se desprende, en primer lugar, las dificultades a la que se enfrentan los pacientes para obtener una valoración médica tras un año y medio sufriendo “long covid”, al carecer su hospital de referencia de equipo multidisciplinar, o la necesidad de obtener un diagnóstico claro a través de una atención más especializada, como demanda la reclamante.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1. Consideraciones

En el área de Servicios Sociales, durante 2023 se han recibido 110 quejas más que en 2022. Y, como hemos señalado, la excesiva demora de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración en resolver las solicitudes de la Renta Canaria de Ciudadanía (antes, Prestación Canaria de Inserción), ha sido ha sido la causa de dicho aumento.

Indudablemente, se está vulnerando la Ley de Renta Canaria de Ciudadanía y, en consecuencia, el derecho de las personas en riesgo de exclusión a obtener un ingreso mínimo que les permita la subsistencia.

Todo ello sin obviar que los ciudadanos no han dejado de dirigirse a esta institución, con motivo de la *dilación en la tramitación de las solicitudes de Pensiones no Contributivas*, también por la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración.

También recibimos quejas relativas a dificultades para obtener las *ayudas de emergencia* solicitadas a algunos Ayuntamientos. Pero, en menor medida.

Por último, nos encontramos con la situación de aquellas personas que carecen de domicilio y se tropiezan con obstáculos para obtener ayudas por no estar empadronados. En relación con esta problemática, queremos hacer mención de la participación de esta Diputación del Común en la III Jornada Técnica: “Empadronamiento: El derecho a ser vecino/a”, organizada por Cáritas Diocesana de Tenerife.

En el acto se invocó la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica 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, que son de obligado cumplimiento.

En la Instrucción 3.3 de dicha Resolución consta:

“3.3 Empadronamiento en infraviviendas y de personas sin domicilio. Como se ha indicado anteriormente, el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón.

Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un «domicilio ficticio» en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes.

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las siguientes:

- *Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración Pública o bajo su coordinación y supervisión.*
- *Que los responsables de estos Servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar.*

- *Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que debe figurar en la inscripción padronal con referencia en el callejero municipal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba en esa dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública.*

En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del propio Servicio, la del Albergue municipal, la del punto geográfico concreto donde ese vecino suele pernoctar, etc.

Evidentemente, para practicar este tipo de inscripción no es necesario garantizar que la notificación llegará a su destinatario, sino simplemente que es razonable esperar que en un plazo prudencial se le podrá hacer llegar.”

Los comentarios al respecto de los ponentes que participaron en dicha Jornada nos han dado nuevos argumentos para tramitar las quejas que versan sobre dicha materia y seguir insistiendo en su cumplimiento.

2. Principales motivos de queja

Como hemos dicho, las quejas presentadas se refieren a dilación, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, en la tramitación de la Renta Canaria de Ciudadanía y Pensiones No Contributivas, y por algunos Ayuntamientos en resolver las ayudas de emergencia.

Tal y como expusimos en el informe del pasado ejercicio, durante años, se ha venido recomendando a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, actual Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, que, sin demora, se dotara a los servicios correspondientes de los medios, personales y materiales, necesarios para resolver los expedientes, lo que, evidentemente, no se ha realizado, dado que los plazos para resolver se siguen superando con creces, “contra legem”.

No podemos olvidar que se trata, en todos los casos, de ayudas y prestaciones que los ciudadanos precisan con urgencia, por lo que la respuesta de las distintas administraciones debe ser ágil y rápida, y esta Defensoría no va a dejar de supervisar y reiterar una efectividad en las resoluciones en tiempo.

Renta Canaria de Ciudadanía.

Los problemas relacionados con la demora en resolver la Renta Canaria de Ciudadanía, antigua prestación canaria de inserción, en adelante RCC, es un tema constante y reiterado por los ciudadanos que se han dirigido a la Diputación del Común durante 2023, constituyendo la gran mayoría de motivos de quejas en el área de Servicios Sociales. Y la causa radica en el incumplimiento, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, del plazo establecido en la norma para resolver la RCC.

Por parte de la administración se reconoce de modo expreso la demora en el trámite administrativo, y aún más se nos indica que los expedientes están pendientes de resolución debido a la acumulación de tareas.

Como ejemplo, la queja Q23/1969, la cual se inicia a finales de septiembre de 2023, en la que una ciudadana, de 54 años de edad, expuso que presentó el 18 de agosto de 2022, solicitud de la extinta Prestación Canaria de Inserción (PCI) y, después de más un año de trámites y entregas de documentos, no se le había reconocido el derecho a la actual Renta Canaria de Ciudadanía (RCC). Señalaba que, tras solicitar información sobre el estado del expediente, habían salido con excusas, como falta de personal, retrasos o con la aplicación. Y añadía la gran necesidad de percibir dicha RCC, ya que carecía de ingresos y no encontraba trabajo.

Por lo tanto, se solicitó informe a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración (DGDSI), del Gobierno de Canarias, acerca de:

- Estado de tramitación del expediente de Renta Canaria de Ciudadanía promovido en agosto de 2022 por doña (...).
- Razones de la demora en su tramitación.
- Fecha estimada en la que se procederá a dictar la correspondiente resolución.

Por parte de la administración se reconoció de modo expreso la demora en el trámite administrativo, y aún más, se nos indicó que el expediente estaba pendiente de resolución debido a la acumulación de tareas.

Concretamente, sobre esta queja se nos comunica que, a fecha de finales de octubre de 2023, “se está asignando expedientes de junio de 2022. En el traspaso de PCI a RCC, nos encontramos con la sorpresa de la gran cantidad de expedientes iniciados en los ayuntamientos y que, por distintos motivos, no se tramitaron a este Centro Directivo.

En la actualidad, la situación se agrava por lo siguiente:

- Falta de personal en el área de RCC. Antes los ayuntamientos tenían como mínimo un administrativo para la tramitación, lo que hace unos 88 administrativos. En la actualidad, no llegan a 20 efectivos el personal tramitador, pero la situación de este personal en el área de Renta es muy dramática ya que el mismo está realizando su trabajo a través de un contrato temporal.
- Han renunciado a su puesto de trabajo siete tramitadores, lo que unido a las vacaciones estivales y a los expedientes que no tramitaron los ayuntamientos, nos ha llevado a acumular un gran retraso en la tramitación de expedientes”.

Por todo ello consideramos que nuevamente deben realizarse esfuerzos por parte del Gobierno de Canarias, en el ámbito de los servicios sociales, para poder ofrecer a la ciudadanía una mejor atención y respuesta expresa, tal y como exige la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por lo que se procedió a realizar, de forma inmediata tras recibir el informe, una RECOMENDACIÓN:

Que se adopten las medidas precisas para cumplir con las obligaciones legales, habilitando, sin dilación los medios, personales y materiales, necesarios para resolver en plazo los expedientes de Renta Canaria de Ciudadanía.

Y, previa actualización de los expedientes en trámite, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de Renta Canaria de Ciudadanía de doña (...).

El 5 de diciembre de 2023, se registró escrito de la reclamante en el que expone que el problema planteado en su queja ha sido resuelto, por lo que se procede al archivo de la queja por haberse solucionado.

Pensiones no Contributivas

Las quejas planteadas por la ciudadanía en el ejercicio del 2023, con relación a las pensiones no contributivas, en adelante PNC, son básicamente las relativas a las demoras para obtener una resolución final de su solicitud.

En estos casos, por parte de nuestra Institución se cursa petición de informe para conocer el motivo de las demoras o de la suspensión de las pensiones y sobre todo se asesora a los reclamantes, sobre el procedimiento a seguir en cada caso concreto, y de cómo deben hacer uso de los recursos administrativos o incluso de la vía judicial.

Entre las quejas presentadas se ponen a continuación, ejemplos de las más representativas, como es la queja Q23/1043, la cual se inicia a principios mayo de 2023, sobre un reclamante de 67 años de edad, residente en Las Palmas de Gran Canaria, que presentó, el 10 de octubre de 2022, solicitud de Pensión de Jubilación No Contributiva. Desde febrero de 2023, no percibe ingreso alguno y, el 20 de abril de 2023, solicitó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una ayuda para alimentos, y no le habían respondido. Por lo anteriormente expuesto, se le solicitó informe a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración (DGDSI) del Gobierno de Canarias, acerca de:

- Las razones de no resolver en el plazo establecido una prestación económica que va destinada a los ciudadanos que se encuentran en situación de necesidad, como el promotor de la queja.
- Sin perjuicio de que el expediente se va a resolver cuando le corresponda por orden de entrada, la fecha estimada en la que se dictará la correspondiente resolución.

El 2 de junio de 2023 ha tenido entrada en esta Institución el informe solicitado a la DGDSI. Y dado que en el mismo se señala el plazo de seis meses aproximadamente, para resolver el expediente, se procedió a dirigirles la correspondiente RECOMENDACIÓN, en el siguiente sentido:

“Que, sin dilación, se habiliten los medios, personales y materiales, necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes de Pensión No Contributiva en su modalidad de Jubilación. Y, previa actualización de los expedientes en trámite, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de Pensión No Contributiva en su modalidad de Jubilación presentada por don (...).”

El 6 de octubre de 2023, ha tenido entrada en esta institución escrito del reclamante en el que expone ya le notificaron la resolución aprobándole la Pensión de Jubilación No Contributiva, por lo que su problema está solucionado. Archivamos la queja por solución.

Ayudas de emergencia solicitadas a Ayuntamientos

Los expedientes de queja relativos a ayudas sociales municipales, por regla general trasladan a esta Institución, la continua necesidad de la población canaria de acudir a sus Ayuntamientos, como primera puerta de referencia del ciudadano para solicitar ayuda.

Las peticiones de ayuda tratan sobre las necesidades básicas, generalmente denominadas Prestaciones Económicas de Especial Necesidad (PEAS), para afrontar la alimentación, los pagos de los servicios esenciales de luz, agua, pago de alquileres, transporte, entre otros.

Podemos afirmar que la intervención del personal de la Diputación del Común en las quejas relacionadas con ayudas sociales, implican la supervisión de la actividad administrativa municipal, mediante el impulso en la tramitación del expediente municipal, y en muchos casos, una colaboración directa entre esta Institución y el equipo de los servicios sociales, a efectos de trabajar conjuntamente en la resolución de la problemática de la ciudadanía, y de acercamiento desde nuestra posición a la realidad del vecino o vecina solicitante, que los técnicos conocen muy bien.

Por estos motivos, existen una serie de quejas significativas, como la queja Q23/1760 se inicia a finales de junio de 2023, sobre la demora en recibir las ayudas para alimentos y medicinas, de un hombre, de 75 años, residente en el municipio de Arona, de la isla de Tenerife, donde el reclamante expone que sólo percibe 484,61 €, por la Pensión No Contributiva por Jubilación y que la ayuda para alimentos del Ayuntamiento de Arona se le caducó en julio y le han dado cita para septiembre, no pudiendo subsistir hasta esa fecha y que la ayuda para medicamentos se la ingresan pasados tres meses.

Por todo ello, se tramitó la queja, donde se solicitó informe al Ayuntamiento de Arona acerca de: si existe diagnóstico o plan de trabajo desarrollado por los Servicios Sociales de ese Ayuntamiento y alguna alternativa que se pudiera ofrecer al ciudadano para aminorar los indicadores de vulnerabilidad.

Por parte de la administración competente se nos informó que hasta el 31/07/2023 la persona afectada ha recibido las ayudas puntuales sobre las necesidades de su situación de vulnerabilidad, en concreto, ayudas económicas para tratamiento odontológico, adquisición de medicamentos no financiados durante tres meses y para la adquisición del suministro de gas. Además, cada año ha sido derivado al Banco de Alimentos, tramitando cada año el complemento para titulares de pensión no contributiva que residen en vivienda de alquiler. Igualmente ha sido de todos los servicios y recursos que le correspondan.

Por lo tanto, a la vista del contenido del citado informe, hemos acordado el archivo de la queja, por haberse solucionado el asunto planteado en la misma.

Otra queja es la Q23/1136, iniciada el 24/05/2023, donde trata de un ciudadano de 47 años de edad, que se encuentra en una situación de exclusión social, al no haber recibido respuesta de los Servicios Sociales de Valsequillo. Ante esta situación, desde la Diputación del Común se solicita informe acerca de su situación y, ante ello, los Servicios Sociales de ese Ayuntamiento, nos comunican que se le ha atendido a las solicitudes de ayudas realizadas y peticiones de informes de exclusión social para el reconocimiento de las ayudas de emergencia.

Todas estas solicitudes han sido resueltas de forma favorable. A la vista del contenido del citado informe, hemos acordado el archivo de su queja, por haberse solucionado el asunto que dio origen a la misma

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Consideraciones Generales.

Las quejas presentadas en el área correspondiente a la seguridad social durante el ejercicio 2023, continúan la tendencia de ejercicios anteriores sin grandes diferencias en su temática. En este grupo, las problemáticas presentadas sobre cuestiones relacionadas con las actuaciones administrativas en la mayoría de las ocasiones exceden el ámbito competencial de la Diputación del Común por pertenecer el organismo afectado a la administración general del Estado y, por tanto, corresponder la función supervisora al Defensor del Pueblo.

Los temas tocados en las quejas remitidas por la ciudadanía suelen referirse al silencio ante los escritos de solicitud dirigidos a la administración pública; o bien nos trasladan su disconformidad con resoluciones desfavorables de las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social y Servicio Público de Empleo Estatal, siendo en todos estos casos los organismos afectados pertenecientes a la Administración General del Estado, y de nuevo motivo de su traslado de la queja al Defensor del Pueblo de España, para que por esa defensoría pueda realizar la supervisión a las administraciones estatales en ejercicio de su competencia.

En relación con las administraciones afectadas por las discrepancias ciudadanas son las Direcciones Provinciales del INSS, TGSS y SEPE, que una vez requeridos remiten los informes pendientes o resolución expresa sobre la cuestión.

Se detecta un importante descenso en las quejas relacionadas con la dificultad para lograr cita presencial en las distintas oficinas de la Seguridad Social de las islas, que en anteriores ejercicios eran numerosas las quejas, incluso para el simple acceso a citas telefónicas, de cara a realizar consultas o aclaración de dudas por comunicaciones recibidas por los usuarios y usuarias.

Una gran parte de las resoluciones que se encuentran pendientes de emitir están relacionadas con cuestiones que tengan que ver con la resolución de la solicitud del Ingreso Mínimo Vital, tanto por su denegación, como por la falta de respuesta a su petición, asunto muy para tener en cuenta dada la situación de gran vulnerabilidad de la mayoría de las personas que recurren a su solicitud.

Las situaciones que relatan cada reclamante denotan diversas situaciones de vulnerabilidad, desde personas de edad avanzada sin ingresos, a personas con diferentes grados de invalidez o enfermedad que les imposibilita la realización normal de un trabajo remunerado, así como personas con menores a su cargo sin ingresos estables ni contrato de trabajo estable.

También son numerosas las peticiones relacionadas con asuntos sobre prestaciones por desempleo, sobre reconocimientos de cotizaciones a la Seguridad Social o discrepancias o dilaciones en el abono de prestaciones, entre otras.

2. Principales motivos de quejas.

SIN RESOLUCION EXPRESA DE LA ADMINISTRACIÓN

La mayoría de las quejas en esta área versan sobre la ausencia de respuesta por parte de la seguridad social a escritos de la ciudadanía, constituyendo un 68% de las quejas que se han presentado con esta problemática (ejemplos: Q23/1327, Q23/1817 y Q23/2900).

Como ejemplo de la gravedad de los temas tratados en este apartado señalamos la Q23/865 que recoge la solicitud de respuesta por la administración competente de una ciudadana afectada por un grado importante de discapacidad y sin ingresos de ningún tipo por un plazo superior a tres meses, o la Q23/2117 en la que el reclamante debido a una dolencia cardíaca importante se vio imposibilitado para continuar con su actividad profesional y lleva meses esperando algún tipo de subsidio para su supervivencia.

INGRESO MÍNIMO VITAL

Como hemos mencionado las quejas aportadas por la ciudadanía con el Ingreso Mínimo Vital, tienen que ver tanto con su denegación como por la falta de respuesta a su petición.

Precisamente la pertinaz crisis económica, aún influida por los efectos de la pandemia iniciada en 2020, contribuye a provocar una amplia situación de gran vulnerabilidad de un segmento importante de la sociedad canaria. Esto ha supuesto la necesidad de recurrir a los sistemas asistenciales sociales de un mayor número de personas en sus diversas facetas, desde el más cercano ámbito municipal, a la esfera de competencia de organismos estatales.

Así, las cuestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital (IMV) se han convertido en una solución temporal o alivio para un creciente número de personas con enormes dificultades para encontrar un lugar en el mercado laboral. Por otro lado, esto ha supuesto un incremento exponencial en las solicitudes de esta ayuda que provoca a su vez la dificultad para resolver las mismas en tiempo y forma adecuada, dilatándose de forma desesperante para las personas afectadas, la resolución del expediente a pesar de los enormes esfuerzos de todas las administraciones en la medida de los recursos humanos y materiales de los que disponen. De esta forma se produce un atasco administrativo creciente dado que la propia ciudadanía continúa trasladando nuevas quejas, sobre los mayores retrasos en la resolución de expedientes, o por la falta de respuesta a los recursos interpuestos.

PENSIONES DE JUBILACIÓN.

Otro tema presente en el área de Seguridad Social son las quejas relacionadas con asuntos sobre las *pensiones de jubilación* (Q23/288), desde el rechazo a su solicitud a la disconformidad ante embargo de parte de esta (Q23/601) a, de nuevo, la falta de respuesta de la administración ante solicitudes de la ciudadanía (ejemplo Q23/298 y Q23/303) o donde la ciudadanía nos traslada diferentes *dificultades para su cobro o tramitación* (Q23/1933, Q23/2352, Q23/1356, etc.).

Para finalizar nos gustaría mencionar la existencia de determinados expedientes de queja fundamentados en solicitudes de *pensiones de jubilación de personas originarias de otros países*, o *situaciones de retornados* que se encuentran con grandes dificultades en su tramitación. Ejemplo de esto son las Q23/117, Q23/463, Q23/537 y Q23/612.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

En el año 2023 la institución de la Diputación del Común ha recibido **222** quejas, en el Área de Trabajo y Función Pública. Representa esta cifra el 7,55% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Este aumento de quejas, en el presente ejercicio, ha supuesto un incremento de un 35,36% respecto del ejercicio del 2022.

Desde el área de Trabajo y Función Pública se han realizado 3.363 actuaciones durante el año 2023, respecto a los expedientes de quejas que se encuentra en tramitación en el área.

Citamos las Administraciones Públicas supervisadas, por las actuaciones realizadas a lo largo del ejercicio de 2023:

- Administración General de la Comunidad Autónoma del Gobierno de Canarias: Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y de Deportes, Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, Consejería de Sanidad, Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos y Consejería de Transición Ecológica y Energía
- Administración Insular: Cabildo de Gran Canaria, Cabildo de La Gomera Cabildo de Lanzarote, Cabildo de La Palma y Cabildo de Tenerife.
- Administración Municipal: Ayuntamiento de Arrecife, Ayuntamiento de Breña Alta, Ayuntamiento de Güímar, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Ayuntamiento de La Oliva, Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, Ayuntamiento de Puerto del Rosario, Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, Ayuntamiento de Santa María de Guía, Ayuntamiento de Telde, Ayuntamiento de Valle Gran Rey, Ayuntamiento Villa de La Orotava y el Ayuntamiento de Yaiza.
- Empresas públicas: Guaguas Municipales S.A. y Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA S.A.).

En cuanto a los motivos planteados, en las quejas recibidas en el presente ejercicio, siguen estando relacionadas, mayormente, con el procedimiento selectivo de acceso al empleo público: *impugnación de las bases, retraso en la publicación de las convocatorias, lentitud en el desarrollo de los procesos, actuación de los tribunales calificadores y la motivación de sus calificaciones, acceso a copias de los exámenes, demora en toma de posesión*, entre otros.

Igualmente, se han recibido quejas relacionadas con el funcionamiento de las *listas de empleo, retribuciones, reconocimiento de servicios prestados, proceso de promoción interna, reconocimiento del grado, de acoso laboral, prevención de riesgos laborales*, entre otros.

Sigue preocupando a esta Institución que las administraciones públicas fundamentan, en gran medida, sus deficiencias y falta de celeridad, en la ausencia de medios personales, lo cual evidentemente conlleva una ineficiente atención que repercute en el funcionamiento de los servicios públicos.

Por lo anterior, desde la Diputación del Común se sigue recomendado, a las administraciones públicas concernidas, que trasladen, a los órganos competentes, las necesidades concretas de personal que juzguen imprescindibles para el cumplimiento de sus cometidos como administración pública. Asimismo, se les recuerda el deber legal de cumplir escrupulosamente con su obligación legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que le son planteados; obligación por la que debe velar esta defensoría, en cumplimiento de nuestra Ley reguladora (artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común).

Al hilo de lo anterior, las altas tasas de temporalidad y la inadecuada planificación de los recursos humanos, que se viene padeciendo desde hace décadas, agravadas con la crisis económica de 2008 y las restricciones presupuestarias adoptadas con posterioridad, han empezado a paliarse con las medidas urgentes para la reducción de la temporalidad del empleo público, aprobadas en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, así como en el Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre de medidas urgentes para la reforma laboral, y más recientemente en el Real Decreto 1227/2023, de 27 de diciembre, por el que se aprobó la oferta de empleo público correspondiente a la tasa adicional de estabilización en la Administración General del Estado. Se cumple así con el espíritu de la Ley 20/2021, que tiene por objeto situar la tasa de temporalidad estructural por debajo del 8% en el conjunto de las administraciones públicas españolas, en línea con lo comprometido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

La *política de recursos humanos* tiene como objetivo garantizar la prestación de unos servicios públicos en condiciones de excelencia, que sean a su vez capaces de garantizar los derechos y prestaciones de tercera generación.

El proceso de transformación del mercado de trabajo para un empleo estable y de calidad, afecta a los instrumentos de planificación y de ordenación de la política de recursos humanos, y a los criterios a los que debe orientarse los procesos de selección de personal que requiere la Administración para reforzar el funcionamiento de los servicios públicos.

En este orden, como ya hemos expuesto en otros ejercicios, cobra vital importancia la *oferta de empleo público* que adquiere un papel fundamental, al ser el instrumento que ofrece respuestas y soluciones, en forma de recursos humanos, a las necesidades y demandas de la sociedad en un momento determinado, así como a las necesidades futuras de la misma.

La oferta de empleo público se encuentra indisolublemente ligada a la Ley de Presupuestos Generales del Estado de cada año, que ha de estar alineada con ella en la consecución de los grandes retos del país. Ambos instrumentos normativos, Ley de presupuestos por un lado y la oferta de empleo público por otro, son el anverso y reverso de la política de recursos humanos de la Administración Pública que persigue, como ya adelantamos, un objetivo común,

garantizar la prestación de unos servicios públicos en condiciones de excelencia, capaces de garantizar los derechos y prestaciones de tercera generación.

La oferta de empleo público para 2023 continúa por la misma senda iniciada el año anterior, consolidando y profundizando las medidas ya adoptadas en orden a seguir potenciando la agilidad en los procesos selectivos, recuperar el empleo público perdido, rejuvenecer las plantillas, así como atender las demandas de urgencia en sectores que son, en estos momentos, deficitarios.

No queremos concluir nuestras consideraciones generales, sin hacer mención a los procesos de estabilización en curso durante el presente ejercicio, de los que daremos cuenta en el apartado siguiente, y que han posibilitado cumplir el compromiso adquirido de aprobar reformas estructurales en el empleo público.

2. Principales motivos de queja.

Selección y acceso.

En el presente ejercicio se recibieron numerosas quejas relacionadas con las pruebas selectivas para ingresar, por el sistema general de acceso libre, en el cuerpo administrativo (Grupo C, Subgrupo C1) de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, en concreto, respecto al primer ejercicio de este proceso (Q23/2088, Q23/2091, Q23/2095, Q23/2096, Q23/2097, Q23/2100, Q23/2102, Q23/2103, Q23/2104, Q23/2109, Q23/2111, Q23/2114, Q23/2115, Q23/2118, Q23/2121, Q23/2122, Q23/2132, Q23/2136, Q23/2137, Q23/2138, Q23/2139, Q23/2141, Q23/2142, Q23/2146, Q23/2147, Q23/2149, Q23/2151, Q23/2152, Q23/2153, Q23/2154, Q23/2157, Q23/2164, Q23/2165, Q23/2166, Q23/2167, Q23/2168, Q23/2170, Q23/2173, Q23/2175, Q23/2180, Q23/2197, Q23/2200, Q23/2230, Q23/2235, Q23/2239, Q23/2242, Q23/2251, Q23/2273, Q23/2276, Q23/2284).

Se ponía de manifiesto, en las quejas recibidas, que se había celebrado el primer ejercicio para el ingreso, por turno libre, al Cuerpo Administrativo (Grupo C, Subgrupo C1) de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y que la mayoría de las cuestiones planteadas en el ejercicio, no se correspondían con las funciones a desempeñar por un cuerpo administrativo, dada la elevadísima dificultad del examen, lo cual consideraban un agravio comparativo respecto al contenido del examen celebrado en el proceso de estabilización del mismo cuerpo, de menor complejidad y favorecedor a la estabilización.

Añadían que, en 18 de las 50 preguntas tipo test, se establecieron respuestas donde pretendían que eligieran entre varios números de artículo de las leyes, lo que consideraban que no valoraba el principio de capacidad en este proceso selectivo.

Asimismo, exponían que las preguntas restantes eran ilegibles, con respuestas alternativas de más de 5 líneas cada una, empezando la pregunta en una página y terminándose en otra, lo cual produjo que un examen de 50 preguntas constara de 13 páginas.

Igualmente, manifestaban su disconformidad con la nota informativa publicada por la Dirección General de la Función Pública, en la cual establecía que solo podían presentarse los aspirantes incluidos en el listado definitivo, y que las personas excluidas que hubieran interpuesto un recurso, en tiempo y forma contra su exclusión, y éste fuera estimado, realizarían otro examen

en otro día diferente posterior, situación no prevista en las bases de la convocatoria, sin que esto supusiera una causa de fuerza mayor contemplada, lo cual consideraban que vulneraba el principio de igualdad entre opositores (artículo 23 CE), ya que tendrían más tiempo para estudiar, y podrían disponer del tipo de examen a realizar con anterioridad.

Por último, concluían que las directrices del examen no fueron claras y acordes al tipo de examen que se requiere para ese cuerpo al que se accedía.

A este respecto, se solicitó informe a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, en relación con las medidas administrativas que se tuvieran previsto adoptar para garantizar el cumplimiento los principios constitucionales igualdad, mérito y capacidad, así como el de transparencia, imparcialidad, profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, e igualmente respecto a la independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los mismos, y la adecuación del contenido de los pruebas respecto a las funciones o tareas a desarrollar.

Asimismo, se solicitó que nos aclarase la legitimidad del tribunal de selección para aplazar la celebración de este primer ejercicio, respecto a aspirantes que hubieran recurrido el listado de exclusión definitiva, y que se estimara finalmente su recurso frente a la exclusión del proceso. Por último, se le solicitó que nos remitiera copia auténtica, foliada y sellada del expediente informativo que se hubiera tramitado, así como copia del informe que se hubiera elaborado, en relación con la adecuación de contenidos del primer ejercicio, conforme a los principios constitucionales y legales de aplicación en un proceso selectivo.

Por otro lado, esta institución solicitó informe a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias, en vistas de la decisión del Director General de la Función Pública; resolvió dar traslado de la instrucción de las actuaciones informativas, a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos, para que, en el ejercicio de las funciones que reglamentariamente tiene asignadas, asumiera dicha instrucción, a fin de que concretara las circunstancias y adoptara las decisiones relacionadas con la validez de las actuaciones del proceso selectivo referido.

La Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias llevó a cabo las siguientes actuaciones, respecto a este proceso:

- Suspensión cautelar de la fase de oposición de las pruebas selectivas para ingresar, por el sistema general de acceso libre, en el cuerpo de Administrativo (grupo C, subgrupo C1) de la Administración Pública.
- Apertura de un expediente informativo para el esclarecimiento de las quejas y reclamaciones presentadas ante la Dirección General Función Pública.
- Informe en relación con la adecuación del contenido del primer ejercicio.
- Puesta en conocimiento del Juzgado de Instrucción para que iniciaran actuaciones si consideraba que había indicios suficientes de irregularidades, al tener conocimiento de que solo 9, de las más de 4.000 aspirantes que se presentaron al examen, aprobaron, entre otras cuestiones relacionadas con una posible imparcialidad del tribunal.

Se recibió informe de la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, en el que se ponía de manifiesto, entre otras cuestiones, que el expediente informativo abierto fue

derivado a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, dadas sus competencias en materia de inspección de servicios. Añadían que se encontraba en fase de instrucción, habiéndose designado instructor y secretario, sin que se hubiera concluido el mismo, teniendo carácter reservado y al que no podía acceder aquella, por razones legales obvias.

Asimismo, se informaba de la resolución para la revocación del acuerdo adoptado por el tribunal calificador, así como la retroacción de las actuaciones del primer ejercicio, a fin de que el mismo se repitiera con todas las personas aspirantes que finalmente tenían derecho a ser admitidas en las pruebas, y que en breve se designaría un nuevo Tribunal Calificador, a efectos de realizar nuevamente el primer ejercicio y prosiguiera con la fase de oposición.

Por último, se comunicaba que, respecto al informe jurídico solicitado, sobre el contenido de la prueba, consideraba la citada Dirección General que este había perdido su objeto, toda vez que la decisión final adoptada había sido la anulación del examen.

Igualmente, se recibió informe de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias, en el que se señala que se le había solicitado la realización de las actuaciones informativas, sobre el desarrollo de la fase de oposición de estas pruebas selectivas y que, por el volumen de su trabajo y la falta de efectivos suficientes, no podían acometer actualmente las actuaciones informativas solicitadas por la Dirección General de la Función Pública, por lo que remitieron oficio a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividades Físicas y Deporte encomendándoles, a través de la Inspección General Educativa, las referidas actuaciones. Añadían que dichas actuaciones se encontraban en fase de instrucción y en carácter reservado.

A la vista del contenido del informe remitido por la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos, se solicitó informe a la Inspección General Educativa de la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, para que nos comunicara las actuaciones realizadas y las decisiones adoptadas, así como que nos trasladase una copia de estas a esta Institución.

A este respecto, esta Institución comunicó a la Inspección General Educativa, al considerarlo oportuno, que la Diputación del Común podrá solicitar, de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de su Ley reguladora, los documentos y expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función, incluso aquéllos que tengan el carácter de reservados (artículo 33 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común).

A fecha de cierre no se ha recibido respuesta de la Inspección General Educativa, por lo que esperamos, para el próximo ejercicio, poder informar de las conclusiones de las actuaciones de supervisión realizadas, en relación con el estricto cumplimiento del artículo 23 (CE); derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

Igualmente, a fecha del cierre, no consta que se haya realizado la convocatoria para la realización primer ejercicio de la fase de oposición que nos ocupa.

Procesos de estabilización del empleo público.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia contempla, en su componente 11, relativo a la Modernización de las Administraciones Públicas, la reforma de la reducción de la temporalidad en el empleo público.

La adopción de medidas para mejorar la eficiencia de los recursos humanos, reduciendo los altos niveles de temporalidad y flexibilizando la gestión, es una de las primeras actuaciones previstas en la reforma referida a la reducción de la temporalidad en el empleo público.

El objetivo de la reforma es situar la tasa de temporalidad estructural por debajo del 8 por ciento en el conjunto de las Administraciones públicas españolas, actuando la reforma en tres dimensiones: adopción de medidas inmediatas para remediar la elevada temporalidad existente, articulación de medidas eficaces para prevenir y sancionar el abuso y el fraude en la temporalidad a futuro y, por último, potenciación de la adopción de herramientas y una cultura de la planificación para una mejor gestión de los recursos humanos.

La Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, ha supuesto cumplir con el hito contenido en el Plan de Recuperación y Resiliencia, así como cumplir con el compromiso adquirido con la Comisión Europea, de aprobar las reformas estructurales en el ámbito del empleo público.

Respecto a los procesos de estabilización, se han recibido numerosas quejas, por lo que daremos cuenta de las más significativas:

Q23/439 y Q23/462, relativas a la exclusión de las plazas de los Conservatorios Superiores de Música, de la Oferta de Empleo Público de 2022, disposición adicional cuadragésima de la Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023.

El personal docente interino trasladaba, a esta institución, su preocupación de la viabilidad jurídica para esta exclusión establecida por la Ley 7/2022, antes mencionada, y el mandato de una nueva publicación de convocatoria con unas condiciones adaptadas a las singulares y excepcionales circunstancias de su colectivo, en cumplimiento de la Ley 20/2021.

Consideraban que podía existir al menos tres incongruencias en la disposición adicional cuadragésima de la Ley 7/2022, y la Ley 20/2021:

- Las plazas que deben ser ofertadas quedan determinadas por la disposición adicional sexta y disposición adicional octava de la Ley 20/2021, por lo que deben ser ofertadas y no pueden excluirse del proceso de estabilización.
- No es posible realizar una nueva oferta de empleo, puesto que en el preámbulo de la citada ley aclara que estos procedimientos, por su carácter excepcional, se realizarán una sola vez con lo que no hay cabida para un nuevo procedimiento.
- La publicación de las convocatorias de los procesos selectivos para la cobertura de las plazas incluidas en las ofertas públicas, tendría que producirse antes del 31 de diciembre de 2022, con lo que entendía que ya no resultaba viable una nueva publicación de convocatoria, por encontrarse fuera del plazo establecido.

Asimismo, exponían que la publicación de una nueva oferta de empleo público, con un baremo con unas condiciones adaptadas a las singulares y excepcionales circunstancias de su colectivo, requeriría una modificación del Real Decreto 277/2022, o la creación de uno nuevo, única forma que consideraban que estaría bajo el paraguas de la Ley 20/2021, y que no creían que el gobierno autonómico estuviera en disposición de poder garantizar este cambio normativo a nivel estatal.

Por todo ello, veía el personal docente interino peligrar la posibilidad de estabilizar por este o cualquier otro procedimiento, lo que consideraban que llevaría inexorablemente a que todas las plazas fueran convocadas en un proceso selectivo ordinario, privándoles de esta posibilidad excepcional de la que si se beneficiarán miles de aspirantes en toda España, por ello solicitaban que les garantizaran que esta norma autonómica se ajustara a lo establecido por la ley y que no supusiera un riesgo de perder esta oportunidad de estabilizarse.

Se solicitó informe a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias para que nos aclarara los siguientes extremos:

- Singulares y excepcionales circunstancias del colectivo de docentes temporales de los conservatorios que les diferencia del resto del colectivo docente.
- Razones por las cuales no se han tenido en cuenta las singulares y excepcionales circunstancias del colectivo que nos ocupa, en las convocatorias ya publicadas en cumplimiento de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, máxime teniendo en cuenta que las ofertas de empleo que articulen los procesos de estabilización deberán aprobarse y publicarse en los respectivos diarios antes del 1 de junio de 2022, y la publicación de las convocatorias de los procesos selectivos (para la cobertura de las plazas incluidas en las ofertas de empleo públicos) deberá producirse antes del 31 de diciembre de 2022.
- Amparo legal para excluir de las convocatorias ya publicadas, en cumplimiento de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, las plazas ofertadas, visto lo expuesto por la interesada y las expectativas de las personas aspirantes que ya hubieran presentado la solicitud de participación a los procesos selectivos, plazo de presentación finalizado el 30 de diciembre de 2022 y entrada en vigor de la Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma posterior a la finalización del plazo de presentación de instancias.

Se recibió informe de la Dirección General de Personal mencionada, en el que se comunicaba que se había procedido al estudio de las singulares y excepcionales circunstancias de estas plazas del colectivo de docentes temporales de los conservatorios, en tanto en cuanto, según la base de datos de personal docente, los funcionarios de carrera, del Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas que prestan servicios en esta Comunidad Autónoma, tenían como fecha de ingreso, en el cuerpo, entre los años 1986 a 1998, desconociéndose las convocatorias de procedencia.

Igualmente, añadían en su informe que en las ofertas de empleo que se citan a continuación, se ofertaban plazas para el Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas, no llegándose a convocar los correspondientes procesos selectivos:

- Decreto 24/2004 de 23 de marzo (BOC n.º 63, de 31 de marzo) por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del año 2004: 17 plazas de Profesores de Música y Artes Escénicas.
- Decreto 169/2015 (BOC n.º 135, de 14 de julio), que modifica el Decreto 65/2015, de 23 de abril, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del año 2015: 9 plazas de Profesores de Música y Artes Escénicas.
- Decreto 242/2017 (BOC n.º 246, 26 de diciembre), por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del año 2017: 11 plazas de Profesores de Música y Artes Escénicas.

Por tanto, concluían que la principal diferencia, respecto a otros cuerpos y especialidades, es que no se habían realizado convocatorias de acceso a los mismos, lo que había dado lugar a la acumulación de personal interino que cuentan con muchos años en el ejercicio y que, por tanto, se podían encontrar en situación de desventaja en aplicación del baremo de méritos, tanto en la modalidad de concurso-oposición, como en el de concurso, que viene determinado por la normativa básica estatal, en concreto, en la disposición transitoria cuarta y quinta del Reglamento de Ingreso, Acceso y Adquisición de Nuevas Especialidades, aprobado por el Real Decreto 276/2007 (introducido por el Real Decreto 270/2022), que establece que, para el concurso-oposición la valoración será de 0,75 puntos, por la superación de la fase de oposición, en la misma especialidad del cuerpo a la que se opta, en anteriores procedimientos selectivos de ingreso en cuerpos de la función pública docente celebrados desde 2012, y para el concurso se establece una valoración de 2.5 puntos, por haber superado la fase de oposición por el mismo cuerpo y especialidad, hasta un máximo de dos veces.

Por tanto, entendían que la situación de desventaja, en consecuencia, se producía toda vez que, salvo que éstos hubieran tomado parte en procesos selectivos convocados para estas especialidades en otras comunidades autónomas, no podrían hacer valer méritos por dicho apartado (haber superado procedimientos selectivos posteriores al 2012 por la misma especialidad).

Por otro lado, exponían en su informe que, en cuanto a la fecha en la que se tenía previsto la publicación de la nueva oferta de empleo público de estas plazas, así como la fecha en la que se tenía previsto la publicación de las correspondientes convocatorias, se había iniciado la tramitación de la oferta pública de empleo para 2023, siendo negociada y aprobada en la Mesa Sectorial en octubre, para posteriormente remitir el proyecto de Decreto de la OPE junto con el informe de iniciativa y el resto de informes evacuados para su elaboración a la Dirección General de Función Pública, así como a la Dirección General de Planificación y Presupuesto perteneciente a la Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea. Una vez fueran recibidos los informes, se solicitaría a la Comisión de Función Pública que informara sobre los mismos, para posteriormente realizar la remisión del expediente para la aprobación del Decreto por el Consejo de Gobierno.

Por otro lado, se recibió a finales del ejercicio la Q23/2719, respecto a este mismo motivo, proceso de estabilización del personal docente interino de los conservatorios, queja en la que se ponía de manifiesto la preocupación por lo anunciado, por la Directora General de Personal de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, respecto a volver a convocar procedimientos de estabilización una vez más en base al Real Decreto 270/2022, que les obliga a participar en una situación de flagrante desventaja al no poder puntuar como mérito hasta los

5 puntos de un total de 15, por oposiciones aprobadas respecto a otros participantes venidos de otras comunidades autónomas que sí pueden hacer valer este mérito.

Añadían, en su escrito de queja, que en la pasada legislatura los portavoces de los colectivos trasladaron a todos los grupos parlamentarios la grave situación en la que les dejaban los procedimientos regulados por el Real Decreto 270/2022, y que, como resultado, se consiguió que todos los grupos, tanto de gobierno como de oposición, decidieran presentar y apoyar una enmienda a los Presupuestos Generales de Canarias 2023, que fue aprobada por unanimidad (disposición adicional cuadragésima), por lo que entendieron que esta unanimidad obedece al hecho de conocer que los conservatorios de Canarias nunca habían tenido oposiciones para su cuerpo docente, desde que el Gobierno de Canarias se hizo cargo de estos centros, a diferencia del resto de conservatorios de las distintas comunidades autónomas del territorio nacional que, cumpliendo el Estatuto Básico del Empleado, sí las convocaron cada 3 años, como este establece.

Añade el colectivo que la paradoja máxima se produciría si se vuelven a convocar los procesos selectivos de las plazas de los Conservatorios de Canarias, con las mismas características y baremaciones que en la anterior convocatoria, generando una situación idéntica a la que la ley ya censuró y mandó erradicar; volver a convocar con la misma baremación, implica volver a la misma situación que la ley pretendía evitar, es decir, supondría vulnerar la ley.

Junto al escrito de queja, acompañaban dictamen jurídico respecto al análisis del margen de autonomía que tiene la Comunidad Autónoma de Canarias para dictar las normas que regulen los procesos selectivos al amparo de la Ley 20/2021 de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, para los docentes de los Conservatorios de Música de Canarias que están en situación de abuso de la temporalidad.

Las quejas a fecha del cierre continúan en tramitación, por lo que daremos cuenta de su conclusión en el próximo informe anual.

Por otro lado, se recibió la Q23/835 motivada por la situación del profesorado interino del Cuerpo de Profesores de Artes Plásticas y Diseño en abuso de temporalidad. Que estimaban que se encontraba en idénticas circunstancias, singulares y excepcionales, que el colectivo de profesorado de conservatorios, como para haberles incluido en la disposición adicional cuadragésima de la Ley de Presupuestos Generales de Canarias para 2023.

Solicitado informe a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, se recibió respuesta en la que se señalaba que la Ley de Medidas para la reducción de la temporalidad en el empleo público se constituye en norma de carácter básico, dado su dictado en virtud de las competencias exclusivas del Estado y, por ende, de aplicación obligatoria por el conjunto de administraciones públicas, advirtiéndose que la aprobación de las ofertas de empleo que contengan las plazas que habrán de ser objeto de cada uno de los procedimientos para su cobertura no es potestativa; determinándose y detallándose, incluso en aquélla, el cómputo que habrá de hacerse de las plazas para incorporar a las ofertas públicas de empleo en cada uno de los procedimientos, lo que motiva el cumplimiento de tales preceptos por la Dirección General.

Igualmente, señalaban que cuestión distinta es la introducción en la Ley de Presupuestos Generales de Canarias para 2023 de la disposición cuadragésima que impone al Gobierno de Canarias la eliminación de las plazas de los conservatorios de música de la oferta que las regula, y de las convocatorias que las contienen, para posteriormente proceder a una nueva oferta y convocatoria, disposición por otra parte que no ha obedecido o ha sido resultado de una iniciativa de la Dirección General de Personal y Formación del Profesorado, sino que se trata de una norma aprobada por el Parlamento de Canarias y, por ende, de su competencia.

A este respecto, concluía que, en relación con la concreta queja respecto de las singulares y excepcionales circunstancias del colectivo de Escuelas de Artes, convenía destacar que la Consejería de Educación no ha convocado oposiciones desde el 2012 en las especialidades del Cuerpo de Artes Plásticas y Diseño, o de los Conservatorios de Música, como han manifestado los mismos, sino que también se ven afectadas, por las mismas circunstancias, otras muchas especialidades, hasta un total de 66 en su conjunto, como son: Griego, Latín, Italiano, Chino, Historia del Arte o Soldadura, entre otras.

A fecha del cierre no hemos concluido nuestra supervisión, por lo que daremos cuenta de estos concretos procesos de estabilización en el próximo informe anual.

Por otro lado, se recibió la Q23/731 motivada por la posible repercusión que pudiera tener la forma en la que se pretende resolver el proceso de estabilización del Servicio Canario de Salud, en cuanto a la posible vulneración de derechos fundamentales del personal médico de familia y de pediatría fijos, al no convocar concurso de traslados previos al proceso de estabilización.

La facultativa exponía en su escrito que tenía una antigüedad de más de dieciséis años de servicio, como personal fijo estatutario, y que el último concurso de traslados se celebró en 2008, pudiendo participar en el mismo, el personal fijo que había obtenido plaza en la oferta pública de empleo (OPE) previa a la del 2007.

Añadía que, la Ley 20/2021, pese a que contempla una situación de «excepcionalidad» que avalaría la convocatoria, otorga un trato discriminatorio al personal funcionario de carrera a favor del personal empleado público temporal, y que la situación excepcional no puede ser consecuencia de las propias decisiones organizativas y de funcionamiento de la propia Administración mantenidas en el tiempo, que han llevado a una situación insostenible que solo acredita la mala gestión pública.

Consideraba la promotora de la queja, que la falta de la convocatoria de concursos de traslados lesiona el derecho a la movilidad del personal estatutario, además de que se hace patente no sólo el mayor número de plazas ofertadas al personal de nuevo ingreso, sino la calidad y características de las mismas puestas en relación con las adjudicadas en la OPE 2007.

Añadía, por último, entre otras cuestiones, que las administraciones de otras comunidades con normativa similar estaban convocando concursos de traslados previos a la OPE de estabilización, aun habiéndolos convocado con cierta periodicidad, y que la propia Comunidad Autónoma de Canarias ha convocado concursos de traslados para otras categorías, lo que suponía un claro acto discriminatorio hacia el personal médico de atención primaria.

En relación a lo anteriormente expuesto, esta institución solicitó informe respecto a lo manifestado por la interesada, así como si se tenía previsto convocar concurso de traslados antes de la finalización de los procesos de estabilización.

Igualmente, esta Defensoría, interesó que nos comunicara la razón jurídica que impedía convocar concurso de traslados, a la vista de lo expuesto por la interesada, teniendo en cuenta las previsiones legales y reglamentarias en cuanto a la periodicidad de las convocatorias de provisión de plazas.

A fecha del cierre no hemos recibido respuesta a esta petición, por lo que incorporaremos en el próximo informe anual la conclusión de la presente queja.

Igualmente, respecto a esta misma cuestión, el concurso de traslados previo a la conclusión del proceso de estabilización figura en tramitación la Q23/672, en la que se recibió comunicación de la Consejería de Sanidad, en la que nos adelantaban que no hay una convocatoria de concurso de traslados para la categoría de personal médico de familia en curso, si bien, añadían que esto no obsta para que, estando convocados los procesos selectivos de estabilización del empleo y ordinarios, se realizara un estudio de la plantilla, en el que se contabilizaran las situaciones de comisiones de servicios y reingreso provisionales, y se destinara una próxima oferta de empleo público ordinaria, a la convocatoria de concursos de traslados, en el número de plazas que se determine.

Por otro lado, se recibieron varias quejas relacionadas con impugnaciones de las bases de la convocatoria, o de disconformidad con la desestimación recursos contra las bases, o exclusión de las plazas en los procesos de estabilización Q23/531, Q23/532, Q23/512.

Haremos mención a la Q23/532, que si bien, finalmente no se iniciaron actuaciones de supervisión, fue objeto de estudio y valoración, trasladando a la ciudadana las siguientes consideraciones, respecto a la resolución que desestimó su recurso, ya que se consideró ajustada a Derecho, por lo que consideramos oportuno transcribir la misma en este informe, dado que se han recibido varias quejas relacionadas con la cuestión que aquí se expone:

- Cualquier aspirante que reúna los requisitos exigidos por el artículo 56 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP), puede concurrir a los procesos selectivos que se convoquen por estabilización de empleo temporal, sea cual sea el procedimiento a seguir, ya sea por concurso oposición previsto y regulado por el artículo 2 de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de reducción de la temporalidad en el sector público, o por el de concurso a que se refiere la disposición adicional 6ª y 8ª de la citada norma.
- Como ha declarado el Tribunal Constitucional, en su sentencia STC 200/2001, de 4 de octubre, el artículo 14 CE contiene, en su primer inciso, una cláusula general de igualdad, habiendo sido configurado este principio general de igualdad, por una conocida doctrina constitucional, como un derecho subjetivo de la ciudadanía a obtener un trato igual, que obliga y limita a los poderes públicos a respetarlo y que exige que los supuestos de hecho iguales sean tratados idénticamente, en sus consecuencias jurídicas (la misma puntuación para casos iguales) y que, para introducir diferencias entre ellos, tenga que existir una suficiente justificación de tal diferencia, como en este caso sucede

con la experiencia profesional prestada en la administración convocante, que resulta fundada y razonable, de acuerdo con criterios y juicios generalmente aceptados, y cuyas consecuencias no resulten desproporcionadas, en los términos reconocidos por el tribunal constitucional por su incidencia general en el total de baremo de méritos.

- Es lógico que se valore la experiencia en la propia Administración en la que se trabaja, así como la experiencia profesional adquirida en una administración pública, o incluso en el sector público institucional, pudiendo en tal caso ponderar el peso de una y otra en la puntuación total del concurso. Para ello, es habitual, en los procesos selectivos de personal empleado público, que la experiencia se puntúe de manera distinta en función de dónde se obtuvo, aunque siempre vinculada a la naturaleza de la plaza o el puesto que se va a adquirir o proveer. En el presente caso, se trata de un procedimiento de estabilización de empleo temporal, y tal ponderación viene referida a la mayor puntuación por los servicios prestados como personal funcionario interino o como personal laboral temporal e indefinido no fijo en el cuerpo o escala o en la especialidad objeto de la convocatoria de la Administración convocante de la plaza, estableciéndose una escala de baremación que no excluye en absoluto a la adquirida en otras administraciones.
- Un buen ejemplo de esta ponderación se recoge en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 20 de diciembre de 2017, en la que, referida a un proceso de la disposición transitoria 4ª (Estatuto Básico del Empleado Público) se concluye que la asignación del doble de puntuación a la experiencia en el propio municipio no es desproporcionada, y para ello alude a la doctrina del Tribunal Constitucional y el límite de la tolerabilidad.
- La reciente sentencia del Tribunal Supremo de fecha 18 de octubre de 2022 (recurso nº 2145/2021) nos recuerda que es plena y legalmente admisible la distinta valoración de los servicios prestados del mismo contenido funcional, pero que siempre se motive, y que la motivación sea objetiva y razonable, teniendo en cuenta que la razón de la diferencia, que puede venir dada, por ejemplo, por un distinto contexto organizativo o singularidades de tales funciones, o por ejemplo, por la singularidad de las funciones específicas desempeñadas por el personal según la relación de puestos de trabajo en vigor, y por el hecho mismo de tratarse de la convocatoria de un proceso de estabilización de empleo temporal.
- Ciertamente, la valoración de la experiencia profesional, en una concreta administración pública ofertante, ha sido considerada, y debemos de añadir que con toda razón, como un mérito apropiado para ser valorado en procesos de selección de personal en las administraciones públicas, dado que el tiempo efectivo de servicios puede poner de manifiesto la aptitud o capacidad para desarrollar una determinada función pública (sentencia del Tribunal Constitucional nº 107/2003, de 2 de junio), máxime, hemos de añadir, en procesos de estabilización de empleo temporal, de acuerdo con el apartado tercero del preámbulo de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público:

“En definitiva, a modo de síntesis, el art. 23.2 CE garantiza que las normas que regulan estos procesos no establezcan diferencias entre los participantes carentes de justificación objetiva y razonable y que no sean desproporcionadas, que los requisitos e acceso y criterios de selección se dispongan en términos generales y abstractos, y además, que estén referidos a los principios de mérito y capacidad”

- Respecto a la valoración como mérito de la experiencia previa, incluso como único mérito en la fase de concurso, el propio Tribunal Constitucional ha declarado que es perfectamente compatible con el principio constitucional de igualdad y además que rige el acceso a la función pública en numerosísimas sentencias, entre otras, la STC 281/93, y la STC 107/2003. En el mismo sentido se pronuncian otras muchas sentencias, como las SSTC 185/1994, 83/2000 o 111/2014.
- El Tribunal Constitucional declaró en su sentencia 107/2003, de 2 de junio de 2003, FJ 5 apartado b), lo siguiente:

"(...) La finalidad de consolidar el empleo público temporal no puede considerarse a priori constitucionalmente ilegítima, ya que pretende conseguir estabilidad en el empleo para quienes llevan un periodo más o menos prolongado de tiempo desempeñando satisfactoriamente las tareas encomendadas, ni por tanto lo será tampoco la previsión de valorar en la fase de concurso los servicios prestados como experiencia previa del personal afectado. La valoración como mérito de la antigüedad o experiencia previa no puede estimarse, pues, como una medida desproporcionada, arbitraria o irrazonable con relación a esa finalidad de consolidación del empleo temporal y, aunque efectivamente establece una desigualdad, ésta viene impuesta en atención a un interés público legítimo y no responde al propósito de excluir a nadie de la posibilidad efectiva de acceso a la función público" (...)"

- Igualmente, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 27/2012, de 1 de marzo: *"(...) En definitiva, a modo de síntesis, el artículo 23.2 garantiza que las normas que regulan estos procesos no establezcan diferencias entre los participantes carentes de justificación objetiva y razonable y que no sean desproporcionadas, que los requisitos de acceso y criterios de selección se dispongan en términos generales y abstractos y, además, que estén referidos a los principios de mérito y capacidad (...)"*

Por lo tanto, resulta preciso advertir que la constatación de que la valoración de la experiencia profesional es desproporcionada a favor de unos participantes respecto de otros, por sí misma no conduce necesariamente a apreciar una lesión del artículo 23.2 de la Constitución (STC 27/2012, de 1 de marzo). Desde la perspectiva de la igualdad, la valoración constitucional de esta previsión *"ha de ponerse en relación con la finalidad que persigue la norma diferenciadora y la proporcionalidad entre esa finalidad y el medio diferenciador utilizado (STC 67/1989, de 18 de abril)*.

El sistema selectivo que diseña el artículo 2 de la Ley 20/2021, 28 de diciembre, no guarda absoluta identidad con ninguno de los distintos supuestos particulares que ha examinado el Tribunal Constitucional. No obstante, como se ha señalado, resulta claro que permite la libre concurrencia y establece una valoración cuantitativa de la experiencia en el resultado total del proceso selectivo por debajo del límite de lo que el Tribunal Constitucional considera tolerable para entender garantizado el derecho de acceso a la función pública en condiciones de igualdad.

Igualmente, se le trasladó a la ciudadana que la titulación, además de ser un requisito de acceso, es un instrumento de ordenación de la función pública, en la medida que el personal funcionario pertenece a cuerpos y escalas adscritos a grupos y subgrupos, en función del título

exigido en el acceso. Respecto a la titulación universitaria específica, el puesto ofertado exigía poseer la misma; titulación universitaria específica relacionada con las funciones a desarrollar.

Esta previsión de titulación es acorde a las potestades de autoorganización de las que dispone la Administración Pública y supone una discriminación ajustada a la doctrina del Tribunal Constitucional que ha declarado que, la exigencia de una capacidad técnica para desempeñar una función, no es contraria al principio de igualdad, siempre que la diferencia impuesta, en razón de la capacidad técnica, sea adecuada a la naturaleza de las tareas propias a realizar, y se establezca con carácter general y que, si bien es cierto que el establecimiento de esos requisitos especiales puede hacerse en el ejercicio de la potestad discrecional y de autoorganización que tiene la Administración, debe de estar debidamente motivada en la medida en que se trata de una potestad discrecional.

Por tanto, las razones deben ser legítimas y objetivas, para que resulten suficientes para justificar una diferencia de trato que sea compatible con el mandato de igualdad de los artículos 14 y 23 CE y la carga de demostrar dicha existencia incumbe a quien preconice o promueva esa diferencia de trato.

Asesores especialistas en procesos selectivos

La Q23/544, relativa a la actuación de un asesor especialista en un proceso selectivo de acceso a la policía canaria.

En el escrito de queja se ponía de manifiesto que se reconocía la presencia, entre las personas asesoras especialistas, para la prueba de aptitud física de la oposición de policía local "unificada", a un asesor en el que podría concurrir la existencia de un interés personal en el proceso selectivo, pudiendo afectar este a la imparcialidad de las pruebas.

El aspirante puso esta situación en conocimiento de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, recibiendo contestación a la misma, en la que desestimaban su alegación y se le informaba que debía tener en cuenta que el nombramiento del personal asesor del tribunal de selección se llevó a cabo por Resolución de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, debidamente publicada en el Boletín Oficial de Canarias, de modo que las personas aspirantes dispusieron de tiempo suficiente para recusar al asesor indicado, y que además los asesores especialistas fueron debidamente supervisados por el coordinador de las pruebas, quedando constancia de las mismas en soporte videográfico.

En atención a lo expuesto por el ciudadano y al contenido de la resolución de desestimación de la reclamación, esta institución consideró oportuno trasladar a la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias las siguientes consideraciones:

- Sin perjuicio de que los asesores especialistas de los tribunales de selección se limitan a actuar asesorando al órgano o tribunal de selección en el ejercicio de sus especialidades técnicas y, exclusivamente, en aquello en que éste les requiera, teniendo voz, pero no voto, en aquellas sesiones en que tuviesen que asistir por motivo de su actuación, es el órgano de selección quién decide sobre los asuntos en que los asesores especialistas tengan intervención, oyendo el criterio de aquellos, por lo que los asesores especialistas no tendrán poder de decisión.

- Las causas de recusación deben ser alegadas, en manifestación del principio de buena fe, inmediatamente que se conoce la identidad del afectado, y no esperar a conocer el resultado de la evaluación, para entonces, al ser desfavorable, introducir el incidente en vía de recurso, debe de tenerse en cuenta igualmente que, independientemente de la concurrencia de tales causas de abstención, se dispone que las actuaciones de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas en las que concurra motivo de abstención, no implicará necesariamente la invalidez de los actos en que hayan intervenido; es por ello que, en el caso de las actuaciones de los órganos colegiados, es necesario que el sujeto en quien concurra la causa de abstención haya tenido una influencia decisiva en la formación de la voluntad de dicho órgano.
- Por tanto, desde el momento en que la intervención del personal asesor especialista puede ser decisiva en el resultado final del proceso selectivo, tendrán que abstenerse y podrán ser recusados en idénticas condiciones, y por los mismos motivos, que los miembros del órgano de selección, y, a dichos efectos, deberá ser requerida su declaración, en tiempo y forma, por la presidencia del tribunal.

En atención a las anteriores consideraciones, se solicitó informe a la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, para que aclarasen si el asesor especialista, al que se refería el interesado había tenido una relación de servicio con las personas aspirantes en la convocatoria que nos ocupaba, o les había prestado servicios profesionales a las mismas en los dos últimos años, de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar, así como, en el caso de que así fuere, razón por la que no se había abstenido y medidas administrativas que procedieran ser adoptadas al respecto.

Se recibió respuesta de la citada dirección general, que trasladaba el informe de la presidenta del tribunal del proceso, en respuesta a la petición de informe de esta Defensoría, informando, entre otras cuestiones, que en ningún momento, ni por el asesor especialista en cuestión, ni por el coordinador de las pruebas físicas, ni por el Colegio Oficial de Licenciados en Educación Física (COLEF), y ni tan siquiera por el interesado, se puso en conocimiento del tribunal que concurriese causa alguna de abstención. Es cuando formula reclamación el interesado, una vez concluidas la totalidad de las pruebas físicas, cuando tiene conocimiento el tribunal de la supuesta causa de abstención, por la reclamación interpuesta por el ciudadano.

Añade la presidenta del tribunal que el asesor en cuestión no intervino en las sucesivas pruebas físicas, y que la intervención no fue decisiva en los resultados finalmente anotados, sin embargo, expone que se interesó informe al COLEF, el cual trasladó la declaración jurada del asesor especialista en cuestión, para entrar a formar parte de la bolsa de peritos del COLEF, en la que juraba que no realizaba servicio profesional, ni público ni privado, orientado a la preparación física de aspirantes en procesos selectivos, pues tal circunstancia lo haría incompatible para hacerlo, sin bien, añadía el COLEF, que sin conocimiento del colegio puso en marcha el asesor un servicio profesional de preparación de pruebas físicas, de lo que no dio cuenta al COLEF, ni tampoco al tribunal, sino tras recibir la reclamación formulada por el aspirante.

Igualmente, informaba la presidenta del tribunal que el asesor especialista en cuestión les informó que se percató en la prueba, que una aspirante había sido cliente suyo, de lo cual informó al coordinador de las pruebas al final de las mismas, si bien el coordinador no

consideró necesario informar al respecto, al no haber superado las pruebas la aspirante en cuestión.

Concluía exponiendo la presidenta del tribunal que no existían motivos para admitir la reclamación formulada, ni la petición de repetición de la prueba, puesto que analizados todos los aspectos resultaba evidente que ello sólo perjudicaría al conjunto de los opositores que acudieron al llamamiento en tiempo y forma y realizaron la prueba en cuestión.

Igualmente, se trasladó a esta institución el informe elaborado por el COLEF, respecto a las medidas adoptadas al respecto, que supusieron la iniciación de un expediente al asesor especialista con la consiguiente expulsión, con carácter definitivo, de la Bolsa de Personal de Peritaje. Asimismo, informaba el COLEF que se había iniciado expediente, contra el coordinador de las pruebas físicas, por si pudiera existir responsabilidad derivada de la toma de decisión unilateral, de no poner los hechos en conocimiento del tribunal de selección con carácter inmediato en el momento en que fue informado por el asesor especialista en cuestión, y que el expediente se encontraba en trámite.

A fecha del cierre la queja figuraba archivada al haberse adoptado, por parte del COLEF, las medidas sancionadoras atendiendo al Código Ético y Deontológico de la profesión de Licenciado en Educación Física (expulsión, con carácter definitivo de la Bolsa de Personal de Peritaje, al asesor especialista del proceso selectivo que nos ocupaba).

Protocolo de acoso.

La Q23/1369, motivada por la falta de resolución de solicitud de inicio del protocolo de acoso laboral, presentado ante la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, y promovida por un grupo de facultativos de un servicio.

Exponía el personal facultativo que consideraba de gravedad extrema la falta de adopción de cualquier medida, así como la falta de respuesta, tanto por la gerencia hospitalaria, como por la dirección del Servicio Canario de Salud y de la Consejería de Sanidad.

Añadían que les habían indicado desde la gerencia que se realizarían reuniones con frecuencia para seguir de cerca la situación, y que se le daría la suma celeridad a la investigación, pero, pese a ello, exponía el personal facultativo que habían transcurrido casi 4 meses sin obtener respuesta alguna por parte de las administraciones antes mencionadas, sin adopción de medidas al respecto.

Se solicitó informe a la Gerencia del hospital, así como a la Secretaría General de la Consejería de Sanidad, para que nos comunicaran el estado de tramitación del procedimiento de acoso, especificando los trámites administrativos realizados e informes recabados, así como si se tenía previsto adoptar medidas cautelares a fin de evitar perjuicios de imposible o difícil reparación.

Se recibió informe de la dirección gerencia del hospital en el que se comunicaba que el procedimiento había finalizado, dictándose la correspondiente resolución por la que finalizaba el mencionado procedimiento, de la cual se había procedido a su notificación.

Igualmente, se comunicaba que, de conformidad con lo previsto en el art. 4.3 del protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de

Canarias, se envió el expediente original, en sobre cerrado, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la secretaria general Técnica de la Consejería de Sanidad.

A fecha del cierre se está a la espera de la recepción del informe de la secretaria general Técnica de la Consejería de Sanidad, por lo que daremos cuenta de la conclusión del expediente en el próximo informe.

La Q23/397, presentada por la falta de atención administrativa a solicitud de inicio del protocolo de acoso por parte de la dirección-gerencia del Hospital Universitario de Canarias.

Solicitado informe a este respecto se comunica, en atención a nuestra solicitud, que el expediente de acoso en el entorno laboral constaba en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, y que correspondía a la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias instruir el citado procedimiento de acoso en el entorno laboral.

Igualmente, se informaba que la dirección gerencia del hospital había resuelto constituir la Comisión de Investigación para la instrucción del mismo.

La queja continúa en tramitación, motivada por el seguimiento del procedimiento de acoso, visto el tiempo transcurrido desde la solicitud de inicio y la constitución de la comisión de investigación, nueve meses, sin que conste a esta institución, a fecha del cierre del ejercicio, la resolución expresa del procedimiento.

Informaremos en el próximo informe anual de la conclusión de este expediente.

Derechos Retributivos.

La Q23/1740 motivada por la falta de atención administrativa a reclamación de retribuciones complementarias y acceso a expediente.

Solicitado informe a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, se recibió contestación en la que ponía de manifiesto que, en reiteradas ocasiones, se había comunicado al Diputado del Común y al Comisionado de Transparencia, la no tramitación por parte del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana de algunas solicitudes presentadas por el personal de esta administración, obedeciendo esto a la sobrecarga de trabajo que viene soportando el departamento de recursos humanos del Ayuntamiento desde hace varios años, unido a la escasez de personal, así como a las múltiples escritos, recursos, demandas y solicitudes, tanto en la vía administrativa como en la judicial, que vienen presentando en ese ayuntamiento algunas secciones sindicales.

Igualmente, exponían entre otros motivos, que además debían cumplir con trámites tan esenciales e ineludibles como elaboración y pago de nóminas, seguros sociales, altas y bajas, cumplimiento y seguimiento de riesgos laborales, tramitación de las múltiples solicitudes del personal, tramitación de las situaciones administrativas del personal, formación de los expedientes administrativos requeridos judicialmente a raíz de las múltiples demandas interpuestas, por lo que concentraban todos sus esfuerzos para llevar a cabo la consecución de los plazos previstos en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la

reducción de la temporalidad en el empleo público, en el que se establece la obligación de las Administraciones Públicas de cumplir con unos plazos determinados.

Ante esta respuesta, esta institución le recordó a la administración municipal que en el marco de la Q19/1041, se le había formulado un recordatorio de deberes legales para que adoptaran las medidas oportunas que procedieran para resolver de forma expresa las reclamaciones, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Igualmente, se le recordó, que en esa misma resolución, se le había formulado una recomendación para que se procediese, a la mayor brevedad, a valorar las necesidades de recursos personales y materiales imprescindibles para un funcionamiento eficiente del Servicio de Asesoría Jurídica del Ayuntamiento, adoptando las medidas tendentes a proporcionar los medios necesarios y adecuados para evitar y eliminar la demora en la tramitación de los procedimientos, reduciendo los plazos de resolución de las reclamaciones y solicitudes que sean planteadas por la ciudadanía.

En el año 2021 se recibió respuesta a la recomendación comunicando que se tendría en cuenta, y que se remitiría a la unidad administrativa correspondiente encargada de la dotación de medios personales y materiales.

En el presente ejercicio de 2023 se ha vuelto a formular recordatorio de deberes legales y recomendación, al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana en el marco de la Q23/1740, al apreciar de nuevo que esta situación de retraso y sobrecarga de trabajo que viene padeciendo el departamento de recursos humanos del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, viene ocurriendo desde hace varios años y que, lejos de reducirse, al parecer, según informa la propia corporación municipal, se agrava al unirse con los procesos de estabilización del empleo público (Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público), por lo que, en atención a las reiteradas ocasiones en las que se nos ha comunicado esta situación, por parte de la administración municipal, a juicio de esta Institución, de las medidas adoptadas para solventar estas carencias, se desprende que no han sido suficientes.

A este respecto, La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, señala expresamente que incumbe a las administraciones regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a la ciudadanía, siendo una obligación de la Administración Pública el habilitar los medios personales y materiales precisos para el cumplimiento de los plazos previstos en la norma.

La insuficiencia de medios personales en el departamento de recursos humanos del Ayuntamiento, está impidiendo un funcionamiento eficaz del mismo, para el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, situación que no debe repercutir en la ciudadanía y, por ende, en su propio personal al servicio de la misma, por lo que deberán adoptarse medidas en materia de personal, determinando de manera concreta cuáles son las necesidades reales de

personal del departamento de recursos humanos y, con ello, dar satisfacción a los legítimos intereses de las personas afectadas, ciudadanía y personal empleado público.

Estas consideraciones fueron trasladadas, a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, recomendando, de nuevo, que valoraran, a la mayor brevedad posible, las concretas necesidades de personal que se juzguen imprescindibles para un adecuado funcionamiento del departamento de recursos humanos, realizando un estudio de las cargas de trabajo, a fin de que, sobre la base de dicha información, se puedan iniciar actuaciones para proporcionar los medios adecuados al cumplimiento de sus funciones, y necesarios para atender, como ya hemos expuesto, a la ciudadanía y a su propio personal empleado público. *A fecha del cierre del ejercicio no se ha recibido respuesta.*

Indemnización por incapacidad permanente total.

El pasado ejercicio anual hicimos mención a la Q21/3344, motivada por la ausencia de abono de indemnización por incapacidad permanente total en cumplimiento del Acuerdo Corporación-Funcionario del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Recordemos que la administración municipal informó que la solicitud del funcionario no había sido tramitada por el Servicio de Recursos Humanos, al entender que el reconocimiento del derecho del funcionario nacía a partir de la fecha establecida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, como fecha límite para poder llevar a cabo la revisión de la declaración de incapacidad permanente total para la profesión habitual del solicitante.

En atención al informe recibido, se consideró oportuno solicitar aclaración para que nos explicaran por qué razón jurídica se condicionaba el cobro de la indemnización, a la fecha de la revisión de la declaración de incapacidad permanente total, pues, no se infería de la literalidad de lo pactado en el Acuerdo Corporación-Funcionario, esa interpretación del riesgo garantizado, pues a juicio de esta institución no ofrecía duda lo querido por las partes en el Acuerdo, pues entendíamos que de lo contrario se hubiera pactado la cobertura de la invalidez permanente absoluta con la condición de irreversible.

A finales del ejercicio se ha recibido respuesta a nuestra aclaración informando que la interpretación del artículo 60 del Acuerdo, en cuanto a la gratificación por incapacidad, fue tratada en la Comisión Mixta de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo Corporación Funcionarios y del Convenio Colectivo del Personal Laboral del Ayuntamiento, acuerdo que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, trasladando copia en la que se podía leer que, en relación al artículo 60 del Convenio, en cuanto a la gratificación por incapacidad, ha de interpretarse a los solos efectos de los indicados artículos, si así se promueve por el trabajador, por lo que, se entendería, como incapacidad que determina la imposibilidad de trabajar en su puesto habitual, aquella que padezca el personal del Ayuntamiento al que el Instituto Nacional de la Seguridad Social establezca en la resolución de incapacidad que: *“(...) no es previsible que sea revisada por presentar mejoría; o “(...) incapacidad permanente en grado de absoluta (...) No se prevé que la situación de incapacidad vaya a ser objeto de revisión por mejoría, que permite la reincorporación al puesto de trabajo antes de dos años (...) o términos similares y de igual sentido.”*

A fecha del cierre no se han concluido las actuaciones de supervisión, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo informe anual.

Porcentaje de reserva por discapacidad para nombramientos de personal docente.

En el pasado ejercicio dábamos cuenta de la tramitación de la Q22/1781, sobre disconformidad en el porcentaje de reserva para nombramientos de personal docente de personas con discapacidad.

En la petición de informe que dirigimos a la Dirección General de Personal de Educación, así como a la Dirección General de la Función Pública, se solicitaba que nos informaran si se iba a proceder a modificar la Orden de 9 de agosto de 2021, por la que se establece el procedimiento de constitución, ordenación, actualización y funcionamiento de las listas de empleo para el nombramiento de personal docente interino en el ámbito educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Canarias, modificando el porcentaje de los nombramientos para las listas de reserva por el turno de discapacidad, ampliando el mismo, al menos, al 7%, en consonancia con lo establecido en el Estatuto Básico del Empleado Público.

En las respectivas peticiones de informe, habíamos trasladado las siguientes consideramos a las direcciones generales antes mencionadas:

- Asegurar la supresión de cualquier discriminación por razón de discapacidad y fomentar el ingreso en la función pública de las personas con discapacidad, ha exigido una serie de medidas legislativas, tanto europeas como estatales, entre ellas las que se encuentra la transposición de la Directiva 2000/78/C.E. de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, así como la Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre acceso al empleo público de personas con discapacidad.
- La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006 y firmada y ratificada por España en 2008, estableció en su artículo 27 que *“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.”*
- En nuestra Constitución Española se dispone, en su artículo 49, que los poderes públicos realizarán una política de integración de las personas con discapacidad, a las que ampararán especialmente para el disfrute de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía.
- En cuanto al ingreso en la función pública, el artículo 23.2 (CE) reconoce el derecho de toda la ciudadanía a acceder en condiciones de igualdad a los cargos y funciones públicos, mientras que el artículo 103.3 del mismo texto, exige que dicho acceso se realice de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.
- El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 42 estableció una reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad.
- Igualmente, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), dispone en su artículo 59 una reserva no inferior al 7% en las vacantes de empleo público.

- En el ámbito autonómico, el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformado por la Ley Orgánica 1/2018, de 5 noviembre, regula los derechos sociales de las personas con discapacidad, acogiendo los principios de igualdad de trato, de oportunidades y de accesibilidad.

A mediados de 2023 se recibió respuesta, por parte de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, en la que se comunicaba que se procedería a modificar la mencionada Orden, de 9 de agosto, de 2021 para adecuarla a lo previsto en la legislación básica y reservar un cupo no inferior al 7% en los nombramientos de las listas de empleo docente no universitario dependientes del centro directivo. Esta modificación, añadía, se llevaría a cabo atendiendo a lo dispuesto en el Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura.

Igualmente, exponía en su informe, que no obstante lo anterior, tanto en el procedimiento de adjudicación de destinos provisionales para el personal docente no universitario que presta servicios en centros públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el curso escolar 2023/2024, así como en la gestión diaria de nombramientos de personal docente interino, se estaba aplicando lo previsto en el artículo 59.1 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, reservándose un cupo no inferior al 7% en los nombramientos para aspirantes con discapacidad, de manera que con el nuevo porcentaje de cada quince nombramientos uno, al menos, sea realizado a favor de un integrante de dicho colectivo.

Por su parte, la Dirección General de la Función Pública, en respuesta a nuestra petición, nos informó que desde el servicio de selección y provisión de personal funcionario, conjuntamente con otros servicios de esa Dirección General, había propuesto la actualización del cupo de reserva del 5% al menos en el 7%, para introducir la actualización en la modificación del Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público.

A fecha del cierre, estamos a la espera de recibir informe por parte de la administración autonómica, para que nos comunique si se ha modificado, o se han iniciado los trámites de modificación de la normativa antes citada para adecuarla a lo previsto en la legislación básica; reservar un cupo no inferior al 7% en los nombramientos de las listas de empleo docente no universitario dependientes del centro directivo, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo informe anual.

Permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

En el presente ejercicio informamos del archivo de la Q21/1514, motivada por la falta de resolución expresa de la solicitud realizada, por un funcionario del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, relativa al permiso por cuidado de su hijo afectado por enfermedad grave, al haber llegado al límite de actuaciones posibles con la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos.

Recordamos que en el expediente de queja se formuló un recordatorio de deberes legales y una recomendación para que procediera a resolverse la solicitud del permiso del funcionario de

la Corporación, a la luz de la doctrina legal fijada por el Tribunal Supremo y, de conformidad con las consideraciones que trasladamos y que de nuevo reseñamos resumidamente:

- Obligación legal de resolver, recordándole lo establecido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y, de la Diputación de velar porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados.
- Recordatorio de la limitación impuesta por nuestra Constitución al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho, principio de legalidad que debe regir el actuar de la Administraciones Públicas, cuya materialización se produce, fundamentalmente, a través del denominado procedimiento administrativo.
- Obligatoriedad de los términos y plazos, que obligan a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes, recordando que el procedimiento administrativo se encuentra sometido al principio de celeridad y que se impulsará de oficio en todos sus trámites (Artículo 79 LPACAP) y que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas, serán responsables directos de la tramitación de la resolución o asuntos que tuvieran a su cargo, adoptando las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos (artículo 20.1 LPACAP).
- Recordatorio respecto al permiso por cuidado de hijo o hija, que garantiza una reducción mínima de la mitad de la jornada laboral, sin pérdida retributiva para el personal funcionario, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 49 e) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP).
- Recordatorio de la única limitación, para el ejercicio simultáneo por ambos progenitores, de dicho permiso; ambos progenitores deben prestar servicios en el mismo órgano o entidad y dicha limitación debe ser por razones fundadas en el correcto funcionamiento del servicio.
- Recordatorio respecto la interpretación restrictiva del derecho al cuidado y atención de las personas menores, por parte de sus progenitores, en el transcurso de la patología grave que padezcan, situación que ha llevado al legislador a arbitrar un mecanismo que haga posible esa atención y ese cuidado, en atención al principio de interés superior de las personas menores, y la obligación de los poderes públicos de protección a la familia y a la infancia (artículo 9.2, 14, 15 y 39 de la Constitución Española).
- Recomendación respecto a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, del personal al servicio de la administración pública y de la superior dirección que ostenta la Alcaldía-Presidencia, respecto al personal a su servicio, máxime en el caso del permiso por ciudadano de un hijo afectado por una enfermedad grave, como fue el caso objeto de queja en esta institución, en el que el legislador establece para estos permisos que se concederán *“En todo caso (...)”*.

Pues bien, como ya adelantábamos, seguimos sin recibir respuesta expresa a la aceptación o rechazo a la Resolución que se formuló al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos en el marco de la queja que nos ocupa.

En la comunicación de archivo que se le remitió, por haber llegado al límite de actuaciones posibles, le reiteramos íntegramente las consideraciones expuestas en la Resolución de la Diputación del Común, así como respecto a la modificación de la letra e) del artículo 49 (EBEP), introducida por disposición final vigésima la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuesto Generales del Estado para el año 2022, que amplió el permiso hasta que el hijo, o hija, o persona que hubiere sido objeto de acogimiento permanente o de guarda con fines de adopción cumpliera los 23 años. En consecuencia, el mero cumplimiento de los 18 años de edad del hijo, hija o menor sujeto a acogimiento permanente o a guarda con fines de adopción, no sería causa de extinción de la reducción de la jornada, si se mantiene la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente.

A fecha del cierre del ejercicio no se ha recibido respuesta alguna al respecto por parte de la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos.

Inoperatividad del aplicativo del sistema integral del control horario para la gestión de los permisos.

En el pasado ejercicio, dimos cuenta de la Q22/1607, motivada por la inoperatividad del portal para la gestión de permisos, en el servicio canario de la salud.

Se solicitó informe a la administración sanitaria, para que nos informara qué medidas se iban a adoptar para garantizar un correcto funcionamiento del sistema integral del control horario (SICHO), que permitiera gestionar a sus usuarios directamente los servicios que se prestan a través de este aplicativo.

A este respecto se nos comunicó que no se tenía competencias sobre el mencionado sistema de control, correspondiendo la misma a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, a la que se solicitó informe al respecto.

La Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, nos respondió dando cuenta de la interrupción de las labores ordinarias de mantenimiento del citado aplicativo, al haber finalizado la vigencia del contrato de servicios suscrito con la empresa adjudicataria, consistente en la continuidad del servicio integral para el control de horarios del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y su gestión unificada para todos los colectivos, incluyendo los desarrollos necesarios para la grabación, gestión y explotación de la actividad de los empleados públicos a través de SICHO.

Se detallaba en el informe que la Dirección General de la Función Pública, con sus propios medios personales, con el soporte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, y con determinados trabajos que fueron objeto de contratación menor, continuó desarrollando las labores esenciales para garantizar las prestaciones esenciales del citado aplicativo.

Finalmente, añadían que se iniciaron los trabajos preparatorios de una nueva contratación, y que la dilación excesiva en la culminación de la contratación había obedecido a la complejidad del expediente de contratación; que se estaba trabajando para disponer del aplicativo SICHO en condiciones adecuadas de funcionamiento y rendimiento, en un plazo razonable de tiempo, que permitiera al nuevo contratista ir adquiriendo el conocimiento necesario para acometer

con normalidad todas las actuaciones y desarrollos correctivos y evolutivos que demanda el funcionamiento del sistema.

La queja fue archiva al inicio del ejercicio, al entender que se encontraba en vías de solución el asunto sometido a la consideración de esta Institución.

A mediados del ejercicio de 2023 se recibió nuevamente escrito de queja Q23/717, en el que se exponía que, pese al tiempo transcurrido, no se había solucionado la plena operatividad del SICHO, por lo que se solicitó nuevamente informe al respecto.

Se recibió respuesta en la que se exponía que, a pesar de los avances significativos que se habían producido, continuaban produciéndose deficiencias que estaban intentando abordar, con la mayor diligencia posible, por el equipo de desarrollo, para que el funcionamiento del aplicativo fuera lo más autónomo posible, dado que uno de los principales problemas que tenían, en ese momento, era la integración del SICHO con el resto de aplicativos de gestión de recursos humanos de los distintos colectivos del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (Administración General, Administración Sanitaria y Administración de Justicia), por lo que se seguía trabajando para conseguir la plena operatividad del SICHO, de lo cual nos informarían.

A fecha del cierre no se ha recibido nueva comunicación, por lo que daremos cuenta en el próximo informe anual.

Otros motivos de quejas recibidas de 2023.

La Q23/539 motivada por la falta de atención administrativa a una solicitud de abono de prestación económica por jubilación forzosa.

Solicitado informe al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, acerca del trámite dado a la solicitud, vista su fecha de presentación, se recibe contestación, dando traslado de copia del informe jurídico del Secretario General del Pleno del año 2022, en el que se contenía la propuesta de resolución, indicando la incoación del expediente de derogación de los premios de jubilación forzosa, jubilación anticipada y premio de permanencia, previstos tanto en el Acuerdo Corporación Funcionarios, como en el Convenio colectivo de Personal laboral del Ayuntamiento de La Laguna, así como también en los Acuerdos y convenios colectivos reguladores de las condiciones de trabajo de personal de los organismos públicos municipales. Asimismo, se advierte que, conforme a la legislación y jurisprudencia aplicable, que no era conforme a derecho el abono de dichos premios a los empleados públicos del Ayuntamiento de La Laguna y de todo su sector público, organismos públicos y el resto de entidades dependientes, ya que suponían el abono de retribuciones, o sea de caudales públicos, no amparados en ley básica estatal que diera cobertura, sino que eran fruto de la negociación colectiva al margen de la legalidad vigente.

A fecha del cierre la queja continúa en tramitación, por lo que en el próximo ejercicio daremos cuenta de su conclusión.

Q23/1063, Q23/1069, Q23/1071, Q23/1072, Q23/1074, Q23/1092 y Q23/1094, motivadas por la demora en la conclusión del proceso selectivo para cubrir siete plazas de empleo en la Policía

Local del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, mediante el sistema de concurso de traslado de funcionarios del mismo cuerpo y categoría, provenientes de otras Corporaciones.

Exponían en sus escritos los interesados que había concluido el proceso selectivo desde hacía casi de 3 meses y que, habiendo superado el mismo, los siete aspirantes relacionados en la propuesta del Tribunal seleccionador, debían haber sido nombrados funcionarios del Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, mediante la oportuna Resolución dictada por el órgano competente, que se publicaría en el Boletín Oficial de la Provincia y en el Boletín Oficial de Canarias, y que desde esa fecha disponían de diez días hábiles para tomar posesión (base 10ª de la convocatoria), si bien hasta la fecha, la Alcaldía-Presidencia de San Bartolomé de Tirajana no había dictado la resolución administrativa de nombramiento, generándoles una manifiesta y clara indefensión. Añadían que habían intentado conocer los motivos concretos de esta demora, pero no les proporcionaban información alguna, por lo que presentaron la oportuna reclamación, la que exponían, que no había sido objeto de contestación.

A fecha del cierre no se ha recibido respuesta por parte del Ayuntamiento a la petición de informe que le fue formulada y sus posteriores requerimientos, si bien se ha puesto en conocimiento por varios aspirantes que han sido nombrados, por lo que estamos a la espera del oportuno informe de la administración municipal que explicita las razones que han justificado la demora producida. Daremos cuenta en el próximo ejercicio de la conclusión de estos expedientes.

ÁREA DE MIGRACIONES

1. Consideraciones

A lo largo del año 2023 se han gestionado un total de cuarenta y nueve (49) expedientes de queja, habiendo sido registrados cuarenta y cinco (45) expedientes durante el ejercicio 2023 y procediendo cuatro (4) expedientes del año 2022.

A pesar de que los datos no ponen de manifiesto la realidad que se da en Canarias, no podemos olvidar que nuestro territorio es referencia de las migraciones internacionales desde hace décadas, convirtiéndose esa movilidad y sus efectos en un hecho estructural de su realidad.

La insularidad, el aislamiento y la condición de ser región ultraperiférica, así como el reducido tamaño del territorio y la posición geoestratégica son las mayores particularidades de Canarias, lo que hace que el fenómeno migratorio tenga especial incidencia en esta región.

La inmigración ha seguido siendo el factor clave del crecimiento demográfico de Canarias en las últimas décadas, de modo que la población canaria está compuesta por múltiples nacionalidades y países de origen.

Sin embargo, es la inmigración irregular la que tiene un mayor impacto mediático y una mayor relevancia en los ámbitos social y político; en especial, la migración marítima irregular llegada a las Islas Canarias a través de la ruta atlántica.

Las crisis migratorias son fenómenos que vienen produciéndose desde hace 30 años en diferentes puntos del litoral español. Sin embargo, en la actualidad continúan sin existir mecanismos eficaces de control, lo que ha provocado que la inmigración ilegal siga siendo un problema grave en nuestra Comunidad Autónoma.

Los datos ofrecidos por el Ministerio del Interior revelan que Canarias ha recibido un total de 39.910 migrantes por vía marítima entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, lo que ha supuesto un aumento de 154,5% respecto a las cifras del 2022, cuando alcanzaron las costas del archipiélago 15.682 personas, es decir, 24.228 personas más.

En cuanto a las embarcaciones irregulares llegadas a las islas, se ha alcanzado la cifra de 610 embarcaciones, a diferencia de las 350 correspondientes al año 2022, lo que supone un aumento del 74,3%.

Se trata del mayor registro histórico que se ha obtenido en esta Comunidad Autónoma, habiéndose además multiplicado el número de muertes. Según la organización Caminando Fronteras, un total de 6.007 personas migrantes fallecieron en el año 2023 en la ruta canaria. Esto supone un incremento del 177% con respecto al año pasado cuando se registraron 2.390 muertes.

Un ejemplo de que estamos experimentando una situación de crisis migratoria sin precedentes lo encontramos en el hecho de que El Hierro, la isla más pequeña de Canarias, con una población de unos 11.700 habitantes, ha recibido desde mayo de 2023 un total de 14.951 migrantes, entre ellos 3.654 menores y 633 mujeres, dato que supera, por ejemplo, la cifra de personas que alcanzaron España en 2023 a través de la ruta mediterránea hasta el 15 de diciembre: 14.312.

Ante este nuevo aumento de llegadas en Canarias, y esta situación de emergencia migratoria que afecta al archipiélago canario, se realizaron visitas de inspección, sin avisar, a centros e instalaciones relacionados con la llegada irregular de personas migrantes en El Hierro el día 18 de octubre de 2023, por la Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo, la responsable del Área de Migraciones e Igualdad de Trato del Defensor del Pueblo, el Diputado del Común, y la asesora del área de Migraciones de la Diputación del Común, con el objetivo de verificar que no se estén vulnerando los derechos humanos de los migrantes que llegan a Canarias y que se estén cumpliendo las medidas de seguridad e higiene establecidas por el Gobierno de España.

En el Centro de Acogida Temporal de Extranjeros (CATE) de Valverde, permanecen bajo custodia policial a la espera de su filiación y posterior derivación a otros recursos fuera de la isla. Los traslados a Tenerife o Gran Canaria se están realizando en el mismo día o al día siguiente. Y a los pocos días se están derivando a los inmigrantes desde el archipiélago a la Península.

Sin embargo, se han detectado una serie de carencias que contribuyen a que la migración marítima irregular siga siendo calificada como crisis en Canarias, como son la falta de infraestructuras idóneas, desmantelamiento e inexistencia de previsión desde el año 2008 de efectivos especializados y de una coordinación entre administraciones y organizaciones internacionales. Debido a ello, y a pesar de los esfuerzos en la habilitación de infraestructuras y

medios para la atención de las personas migrantes, son aún muchas las que continúan en situación de acogida en recursos de emergencia en esta Comunidad Autónoma.

Diversas asociaciones han mostrado su inquietud y descontento por lo que consideran una atención indigna hacia los migrantes, y denuncian la vulneración de derechos humanos en relación a las condiciones de recepción de las personas extranjeras, donde se han subrayado importantes carencias que afectaban a la salud, integridad física y también a los derechos y garantías jurídicas de inmigrantes llegados a las costas canarias vía marítima, a las condiciones en las que se realiza la asistencia jurídica a las personas migrantes llegadas en patera, y a la situación de los menores extranjeros no acompañados y a otros colectivos especialmente vulnerables como los solicitantes de asilo.

El incremento constante de las llegadas de menores extranjeros no acompañados a territorio español está teniendo una incidencia importante sobre los medios y recursos disponibles por parte de las entidades públicas de protección de menores de las comunidades autónomas, especialmente en la Comunidad Autónoma de Canarias. Según datos del Gobierno de Canarias, el número de menores extranjeros dentro del sistema de protección ha llegado a alcanzar en el mes de diciembre de 2023 la cifra de 4.521.

El sistema canario para la tutela de estos menores se ha visto desbordado, no disponiendo de recursos materiales y personales suficientes para una adecuada atención integral, ni para garantizarles el acceso a la educación, la asistencia sanitaria y los servicios sociales básicos en las mismas condiciones que los menores nacionales.

Canarias ha venido afrontando, en solitario, desde 2020, el reto de gestionar la acogida de emergencia de las personas menores migrantes no acompañados que llegan a las costas canarias en precarias embarcaciones, pese a que el Estado debe garantizar el principio de solidaridad consagrado en la Constitución, atendiendo a las especiales circunstancias de aquellos territorios en los que los flujos migratorios tengan una especial incidencia.

El Defensor del Pueblo, en su informe sobre la migración en Canarias, publicado en el mes de marzo del año 2021, ya señalaba que no es razonable que los servicios de protección canarios asuman en solitario el reto que supone la acogida de los menores extranjeros no acompañados, por lo que habría que disponer de un plan estratégico para la integración de estos menores, impulsado por la Administración General del Estado. El Diputado del Común, en la XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, presentó una propuesta, que fue aprobada por unanimidad para la distribución solidaria de los menores no acompañados entre todas las Comunidades Autónomas

Sin embargo, sigue sin existir una política de coordinación efectiva, lo que conlleva que se produzcan deficiencias en la gestión por lo que resulta necesario rediseñar todos los sistemas en esta materia, a fin de obtener un modelo de integración y coordinación de los distintos organismos involucrados, tanto de la Administración General del Estado como de las diversas comunidades autónomas y de los ayuntamientos.

Si pensamos, además, en el modelo de acogida migratoria, debemos tener en cuenta que no existe una estrategia global que recoja modelos adaptados a las particularidades del

Archipiélago, y que hayan sido determinados a partir de un proceso en el que participen los diferentes actores.

Canarias es referencia de las migraciones internacionales desde hace décadas, convirtiéndose esa movilidad y sus efectos en un hecho estructural de su realidad. Previsiblemente, dadas las proyecciones demográficas, así como la posición geográfica del archipiélago, seguirá soportando la presión migratoria de forma continuada, por lo que, a fin de evitar nuevamente la actuación improvisada por parte de las administraciones públicas competentes, es necesaria la planificación de políticas migratorias, la dotación presupuestaria para la implementación de nuevos recursos de acogida humanitaria, que, además de responder a la cobertura de las necesidades básicas, desarrolle mecanismos de atención integral e inclusiva, y la activación de mecanismos de solidaridad territorial, diseñando una redistribución de las personas, equitativa y solidaria, entre todas las Comunidades Autónomas de España.

Es urgente promover una iniciativa encaminada a firmar un acuerdo de corresponsabilidad compartida entre todas las comunidades autónomas, pero no sólo para asumir la tutela y custodia de los menores extranjeros no acompañados, sino para configurar una política migratoria española coordinada en un marco europeo común.

Igualmente, el fenómeno migratorio se ha estudiado desde otros ámbitos, muestra de ello es que el equipo técnico de 'Canarias Convive' acudió a esta Diputación del Común para presentarnos las propuestas de acción que han surgido a raíz de la elaboración del Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias, así como solicitar la participación de esta institución en algunas de las cuestiones que va a contener el Plan, ya que podemos cumplir un papel importante, y considera conveniente nuestra participación en el Comité de seguimiento y evolución del Plan.

Este Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural sustituye al Plan que finalizó su ejecución en 2004. La finalidad del Plan es que pueda ser implantado, sea útil y aporte elementos de valor a nuestra Comunidad Autónoma, así como ayudar a la toma de decisiones en el plano político y en el público.

2. Principales motivos de queja.

Extranjería

El control de flujos migratorios es una competencia del estado central, de modo que, de acuerdo con la Constitución Española, artículo 149.1.2, el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo.

Corresponde al Gobierno la definición, planificación, regulación y desarrollo de la política de inmigración, sin perjuicio de las competencias que puedan ser asumidas por las Comunidades Autónomas y por las Entidades Locales.

En materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo, es el Defensor del Pueblo quien tiene competencia exclusiva, por lo que los expedientes son trasladados a este Alto Comisionado.

Durante este ejercicio 2023, las quejas estaban fundamentadas, al igual que en ejercicios anteriores, en las dificultades para la obtención y/o renovación de las autorizaciones de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y para la emisión de visados de estancia; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia. Es este último motivo en el que se sustentan la mayoría de quejas, ello a pesar de que ya en el año 2019 el Defensor del Pueblo nos había comunicado que la Secretaría de Estado de Justicia había puesto en marcha un plan de choque con varias medidas para hacer frente a esta acumulación de expedientes y, consiguiente dilación en la tramitación de los mismos, como eran los incentivos de carácter voluntario para el personal funcionario del Ministerio de Justicia así como la posibilidad de teletrabajo.

Hemos de mencionar que el caso de las solicitudes presentadas ante las Oficinas de Extranjería, dependientes de la Delegación del Gobierno en Canarias, cuando el motivo de la queja deriva del retraso en la tramitación y resolución de dichas solicitudes, hemos procedido a realizar diversos trámites y actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo, al tratarse de unidades que integran los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería e inmigración en cada ámbito provincial.

Destacan en este sentido las denuncias que traen causa de la imposibilidad de obtener cita previa de extranjería para la realización de trámites o para la presentación de solicitudes de autorizaciones de residencia – especialmente las solicitudes y renovaciones de protección internacional - ante el Cuerpo Nacional de Policía y las Oficinas de Extranjería, por no existir citas disponibles en la web <https://icp.administracionelectronica.gob.es>.

En estos casos hemos acordado dirigirnos a la Delegación del Gobierno en Canarias para que se nos informe sobre lo expuesto y sobre las medidas llevadas a cabo para facilitar la obtención de cita para aquellos trámites que no se pueden realizar directamente a través de la Sede Electrónica de las Administraciones Públicas, como sucede en el caso expuesto.

Prestaciones y pensiones

En muchos casos, se plantea la demora de los Ayuntamientos en la concesión de esos servicios y prestaciones sociales, así como la demora por parte de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en resolver los expedientes de las diferentes prestaciones sociales.

También, como en años anteriores, son varias las quejas registradas ante el retraso en la tramitación de las solicitudes de ayudas destinadas a atender una situación de extraordinaria necesidad de españoles retornados y de pensiones asistenciales. Tras la realización de gestiones con la administración autonómica, en estos casos procedemos a la remisión al Defensor del Pueblo de los expedientes correspondientes, acordando el archivo de la queja en lo correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por nuestra Institución.

Las personas migrantes encuentran dificultades tanto en el acceso a la vivienda como en la integración en el mercado laboral, la homologación de estudios y la adaptación social al nuevo entorno. Y si hablamos del colectivo de pensionistas emigrantes canarios-venezolanos retornados a Canarias, mayores de 65 años y residentes en la Comunidad Autónoma de

Canarias, la problemática derivada del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela.

Junto a los asuntos relacionados con la situación administrativa -dificultades para la obtención y/o renovación de las autorizaciones de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y para la emisión de visados de estancia; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia-, las cuestiones antes mencionadas son las que motivan las quejas presentadas ante institución, destacando de manera significativa, por una parte, aquellas presentadas ante la falta de atención por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de su municipio, al que han acudido a fin de que les asesoren sobre la solicitud de pensiones españolas u otras prestaciones de carácter no contributivo o asistencial, ante la carencia de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades básicas vitales, y, por otra, la dilación en la tramitación de las solicitudes de ayudas destinadas a atender una situación de extraordinaria necesidad de españoles retornados y de pensiones asistenciales, como es la de ancianidad.

La tramitación ordinaria de expedientes en la Diputación del Común revela la existencia de muy diversos problemas relacionados con la vivienda en Canarias, generalmente ligados a la ausencia de un número suficiente de viviendas libres y accesibles en el mercado, tanto de promoción pública como privada, y tanto en régimen de compra como de alquiler; así como al nivel de rentas de las familias demandantes de las distintas líneas de actuación ofrecidas por nuestras administraciones públicas.

Atención y asesoramiento

Las Comunidades Autónomas y las administraciones locales han ido asumiendo funciones en relación con la acogida de inmigrantes. En líneas generales, el acceso a servicios y programas, tales como salud, educación y algunos procedimientos contemplados en la ley de extranjería como los informes de arraigo social, el informe de esfuerzo de integración, el informe de escolarización de menores y el informe de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar, son competencias de las autonomías.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias, su Estatuto de Autonomía en su artículo 144, regula las competencias que tiene en materia de inmigración, correspondiéndole, sin perjuicio de las competencias constitucionalmente atribuidas al Estado sobre la materia, las siguientes:

- La competencia exclusiva en la atención sociosanitaria y de orientación de los inmigrantes no comunitarios.
- El desarrollo de la política de integración de las personas inmigradas en el marco de sus competencias.
- La adopción de las medidas necesarias para la integración social y económica de las personas inmigrantes y para la garantía de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
- El establecimiento, de acuerdo con la normativa estatal, de un marco de referencia para la acogida e integración de las personas inmigrantes, incluidos los menores extranjeros no acompañados.

Las administraciones locales, por su parte, además de poner en marcha programas y proyectos de acogida, son quienes gestionan el padrón, que se ha convertido en una herramienta básica para acceder a derechos fundamentales como la salud o la educación, y para la realización de trámites de extranjería.

Es en base a ello, que se han registrado quejas que ponen de manifiesto la situación de vulneración de derechos fundamentales que sufre la persona reclamante por su condición de migrante, como es el caso de las dificultades que encuentran los extranjeros para empadronarse en el municipio en el que residen, cuando se da una situación de sinhogarismo.

Otro de los temas a destacar, es el relacionado con la gratuidad del transporte, habiéndose realizado actuaciones por parte de la Adjunta Segunda debido a la dilación en la concesión de la solicitud del bono de transporte por parte del Cabildo de La Palma.

Asimismo, esta institución se reunió con representantes de diversas asociaciones que atienden a personas extranjeras, quienes denuncian no poder optar a la gratuidad del “Bono Transporte” que ofrece el Cabildo de Tenerife al no contar con residencia legal. Los representantes de las asociaciones solicitaron al Diputado del Común que mediera ante esta situación de discriminación.

Estas peticiones fueron formalizadas a través del expediente de queja Q23/715, en el que se denuncian las dificultades que han tenido varias personas extranjeras residentes en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife, para acceder a la gratuidad del transporte público al considerarse que no cumplen los requisitos solicitados para la emisión de los bonos de transporte.

Esta institución inició actuaciones a fin de conocer los requisitos que deben cumplir las personas residentes en Tenerife para ser beneficiarias del transporte público gratuito, en la modalidad de BONO RESIDENTE CANARIO. A raíz de la respuesta dada por el Cabildo de Tenerife, procedimos a emitir recomendación con el objetivo de que todas las personas residentes en Canarias, con independencia de su situación administrativa, puedan acceder a la gratuidad de los bonos de transporte en condiciones de igualdad.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE MAYORES

1. Consideraciones

Como se ha dicho, en 2023, se han presentado en el área de Mayores 46 quejas, esto es, 14 quejas más que en 2022.

Pero, insistiendo en lo que expusimos el pasado año en este apartado, el número de quejas del área no refleja los problemas de los mayores, el más acuciante, las interminables listas de espera para acceder a una plaza en un centro sociosanitario.

*La lista de espera por una residencia no deja de crecer y Canarias no cumple el plan para crear plazas. 6.346 personas aguardan por un centro de día o una cama sociosanitaria, 1.000 más que hace cinco años. Sólo se han creado el 11% de las infraestructuras previstas. Según las corporaciones insulares, tanto mayores como personas con gran discapacidad reconocida, engrosan las listas de espera. Mil más que hace un lustro. Hay que tener en cuenta, además, la cantidad de personas que se han quedado por el camino tanto por su avanzada edad como por el embate de la pandemia. **Entre 2020 y 2021 Canarias registró un exceso de mortalidad de 3.040 personas según el sistema MoMo**. Y solo en 2022 casi 1.300 personas fallecieron en las islas esperando por la dependencia, paso previo a solicitar una plaza pública. (...).*

A todo esto hay que añadir el problema que tienen en el área de Sanidad con las más de 500 personas que viven en los hospitales con alta médica. Un problema que se ha convertido en estructural ante la falta de camas sociosanitarias en las islas.

Merece especial mención el anuncio reciente de la Consejera de Bienestar Social, Igualdad, Juventud Infancia y Familias del Gobierno de Canarias sobre una inversión de 72 millones de euros para la creación de nuevas plazas sociosanitarias, que serán transferidos a los siete Cabildos, y que, se estima, permitirá la construcción de más de 600 nuevas plazas sociosanitarias.

No obstante, esta Institución se interesará por el desarrollo de esta inversión, en aras de que se obtenga el resultado anunciado y que se viene demandando desde esta institución sin cumplimiento efectivo, a pesar de las múltiples reiteraciones en quejas e informes especiales sobre el área.

2. Principales motivos de queja

Como hemos dicho, las quejas recibidas en el área han sido 46. Y como también hemos señalado, el bajo número de quejas no refleja la cantidad de personas mayores perjudicadas, sobre todo por la falta de plazas en centros sociosanitarios. Hay que decir al respecto que el

motivo del número de quejas radica en que, cuando los reclamantes alegan que sus familiares no pueden acceder a una residencia porque la Dirección General de Dependencia no se ha dirigido al Cabildo correspondiente, para que los incluyan en las listas, abrimos expediente en el área de Dependencia y no en la de Mayores.

Otro de los motivos recurrentes de las quejas del área es el relativo al funcionamiento inadecuado de algunos centros sociosanitarios, por lo que seguiremos dirigiéndonos a la Viceconsejería de Bienestar Social para que el Servicio de Inspección y Registro de Centros desarrolle su labor de forma periódica y exhaustiva.

Y no podemos obviar el hecho de que muchos mayores con alta médica permanecen en los hospitales porque no hay plazas a las que derivarlos, lo que esperamos se solucione con la creación de nuevas plazas que ha anunciado la Consejera de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

1. Consideraciones.

Es evidente que las tecnologías y el campo de la comunicación evoluciona de forma constante. Continuamente aparecen nuevas tecnologías, plataformas y estrategias que pueden utilizarse para llegar a la ciudadanía.

Debemos partir del hecho de que el entorno digital crece y se hace más sofisticado cada día, y las políticas digitales son ya una parte fundamental de la agenda pública. La tecnología está pasando de ser entendida de acuerdo con su función instrumental a serlo como componente estratégico de la agenda política. En este sentido, se está produciendo una transición clara desde una mirada técnica de la realidad administrativa a la ambición de originar resultados de gestión para la ciudadanía.

Por tanto, el Sector Público sigue avanzando en su proceso de digitalización, impulsado en gran medida por los propios ciudadanos, cada vez con un mayor grado de conocimiento de la tecnología y una mayor exigencia de servicios públicos y experiencias digitales. No obstante, de las quejas tramitadas se evidencia que existen zonas de Canarias donde el desarrollo tecnológico se encuentra con una brecha digital, toda vez que las infraestructuras de canalización no se adaptan a la rápida evolución de las nuevas tecnologías y las compañías de telefonía no encuentran facilidades para satisfacer a los usuarios de manera eficaz.

2. Principales motivos de queja

Falta de fibra óptica y falta de una infraestructura de canalización adecuada.

La falta de actuación de los ayuntamientos a la hora de proporcionar las infraestructuras necesarias para que las compañías operadoras puedan instalar la fibra óptica, o la inadecuación y mal estado de las existentes, hacen que los usuarios se vean imposibilitados para contratar el servicio y tener un acceso a internet con garantías (Q23/997, Q23/1729, Q23/1566, Q23/1673 y Q23/2820). La negativa de un vecino a que la fibra óptica pase por su fachada y la falta de

infraestructura subterráneas impiden que el reclamante pueda acceder a la conexión de fibra óptica (Q23/2497).

La colocación de antenas de telefonía cerca de viviendas.

La preocupación que genera en la ciudadanía la colocación de antenas de telefonía móvil cerca de las viviendas origina que acudan a la Diputación del Común, a fin de acelerar la intervención de la administración local (Q23/1442). En ocasiones, la falta de claridad a la hora de determinar la competencia de intervención entre el Ayuntamiento y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, hace que se dilate una actuación ante las denuncias de los ciudadanos/as (Q23/2689).

La falta de impulso procesal por parte de los servicios administrativos de un ayuntamiento mantiene paralizado un procedimiento de infracción urbanística por colocación de antena en azotea particular (Q23/2268).

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

1. Consideraciones generales.

El 2023 ha supuesto para los palmeros afectados por el volcán un periodo de reconstrucción y de inicio de la recuperación en distintos ámbitos, pero también del planteamiento de ciertas incógnitas que han marcado y siguen marcando los planes de actuación de las administraciones públicas, pues no parece que haya consenso a la hora de responder a la cuestión de si es posible el restablecimiento de la realidad territorial, social y económica previa al volcán. Lo cierto es que los propios reclamantes nos manifiestan el sentimiento de incertidumbre que rige actualmente sus vidas, pues si bien algunos han conseguido emprender una nueva andadura y restablecerse en otros lugares, existen muchos afectados que aún esperan la adopción de alguna medida que les permita superar la situación catastrófica que sacudió sus vidas el 19 de septiembre de 2021. A pesar de que las distintas administraciones adoptaron medidas urgentes y legislaron, y siguen legislando, para beneficio de los afectados, lo cierto es que continúan llegando quejas sobre cuestiones que aún no han podido resolverse y que inciden directamente al futuro de los afectados.

Como ya indicamos en el informe anterior, y bajo el camino que nos marca la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, ha sido crucial una colaboración con el Defensor del Pueblo para resolver muchas de las quejas recibidas, pues resulta esencial nuestra intervención como enlace entre los reclamantes y el Comisionado con competencias para supervisar la actividad de la Administración Estatal y otros organismos. Tampoco hemos cejado en nuestro empeño de recordar a las distintas administraciones locales de las zonas afectadas la necesidad de que se cumpla en tiempo y forma la normativa existente o la que se dicte en un futuro, así como la de atender a las reclamaciones, consultas o solicitudes que les dirigen los ciudadanos, pues no es de recibo que a su situación actual tengan que añadir, además, una falta de colaboración de la Administración.

El motivo de las quejas tramitadas está en consonancia con la fase actual de reconstrucción en la que nos encontramos. No es de extrañar que los principales temas abordados afecten a las ayudas que ha concedido la Administración a los afectados por el volcán, y en concreto a todo

lo referendo al retraso o denegación en su concesión, las ayudas a segundas viviendas y ayudas de alquiler. El silencio administrativo ante solicitudes y recursos interpuestos por los afectados y relacionados directamente con las ayudas económicas, o la solicitud de recalificación de terrenos disponibles para reconstrucción de viviendas son otros de los temas tratados en las quejas.

2. Principales motivos de queja.

Ayudas aprobadas para los afectados del volcán.

Es el principal motivo de queja por el que los reclamantes se han dirigido a la Diputación del Común.

- El retraso en el abono de las ayudas económicas por la pérdida de vivienda de 30.000 euros que han sido aprobadas por el Gobierno de Canarias, y que tras la intervención del Diputado del Común fueron finalmente ingresadas (Q23/157, Q23/585), o ayudas que estaban pendientes de publicación para su concesión (Q23/1029). Retraso en concesión de la ayuda de 10.000 euros que corresponden al Cabildo de La Palma (Q23/1607), condicionadas a la previa declaración de ruina de la vivienda emitida por el ayuntamiento competente o informe pericial de parte. Al retraso en la concesión de las ayudas económicas se une la insuficiencia de estas (Q23/830). En este caso no se apreció irregularidad alguna por parte de la Administración, pero el reclamante consideraba que la valoración efectuada por el perito no se correspondía con el valor real de la propiedad. La colaboración con el Defensor del Pueblo resulta esencial para investigar las quejas motivadas por la denegación de las ayudas aprobadas por la Administración (Q23/279).
- Solicitud de ayudas a segundas viviendas. El Decreto Ley 1/2022, de 20 de enero, por el que se adoptan medidas urgentes en materia urbanística y económica para la construcción o reconstrucción de viviendas habituales afectadas por la erupción volcánica en la Isla de La Palma, puede resultar discriminatorio en su reglamentación para aquellas personas que han perdido segundas viviendas o terrenos con uso edificatorio pero que por circunstancias laborales o de otra índole residen actualmente en otra isla. El concepto de segunda vivienda se configura como origen de una posible situación injusta, motivo por el cual el reclamante solicita que se tenga en cuenta esta circunstancia en la redacción definitiva del Decreto Ley antes mencionado (Q23/390, Q23/375 y Q23/1364).
- El retraso en las ayudas para alquileres. Las ayudas de alquiler para afectados del volcán de La Palma, que se tramitan por el Instituto Canario de la Vivienda, son una de las respuestas de carácter urgente y directas que se han implementado para paliar los efectos de la catástrofe, por lo que su retraso o paralización por cuestiones burocráticas supone un duro revés para el reclamante (Q23/1758 y Q23/2084), por lo que la intervención de la Diputación del Común ha resultado esencial para desbloquear los expedientes.

Silencio administrativo ante las solicitudes y recursos interpuestos por los afectados.

En otras ocasiones nos hemos referido a la situación de desamparo en la que se encuentra la ciudadanía cuando, además de tener que sufrir la pérdida de sus propiedades por el efecto del volcán, no encuentran una respuesta a sus solicitudes y recursos en el plazo legal establecido.

La intervención del Diputado del Común facilitó el desbloqueo de un expediente que llevaba casi 6 meses en trámite de emisión por parte de la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda de un certificado que necesitaba la reclamante para poder vender un terreno a un afectado por el volcán (Q23/1446).

A través de la Diputación del Común pudo conocer la reclamante que, en su recurso de alzada presentado con fecha 18.07.2023, recayó Resolución del Viceconsejero de Economía e Internacionalización, en fecha 24 de noviembre 2023 (Q23/2099). Igualmente, tras solicitar el oportuno informe, el reclamante tuvo conocimiento del resultado de la solicitud de información sobre la valoración de su propiedad afectada por el volcán (Q23/2700).

Solicitud de recalificación de terrenos disponibles para la reconstrucción de viviendas.

Los parámetros establecidos para la reconstrucción de viviendas establecen una medida mínima para las parcelas (1000 metros cuadrados), pero algunos afectados por el volcán no disponen sino de propiedades con una superficie menor, por lo que consideran que se crea una situación injusta y solicitan que el Pleno del ayuntamiento modifique dichos parámetros (Q23/435), lo que motivó una Recomendación dirigida al Ayuntamiento de El Paso.

El Decreto-Ley de Recuperación de la Situación de Normalidad Residencial en la Isla de La Palma tras la Erupción Volcánica de Cumbre Vieja, no tuvo en cuenta la situación de algunas parcelas que, estando condicionadas sólo al enfriamiento de la colada, no han sido incluidas en el ámbito residencial de dos de las zonas afectadas (Q23/1115 y Q23/1119).

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y **VIOLENCIA DE GÉNERO**

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES EN DISTINTAS ÁREAS

Los expedientes de quejas cerradas durante el periodo del **año 2023** con resultado positivo para la ciudadanía, repercuten directa e indirecta, en la economía y el bolsillo de los ciudadanos, habida cuenta de que en unos casos se cuantifica directamente en dinero que han recuperado de las administraciones públicas, al tratarse de cobros indebidos por diferentes conceptos y, en otros casos, aun cuando no se especificó por el reclamante la cantidad que generaría la resolución favorable de la queja, a corto, medio o largo plazo deviene en un beneficio económico.

Con respecto a las áreas de **Economía y Hacienda, Dependencia y Vivienda**, las cuales se resuelven la mayoría de las resoluciones económicas favorables hacia los ciudadanos, se ha de decir que en este año 2023 se ha conseguido la devolución de **99.848,16 €**. Respecto a las quejas en las cuales se identificó claramente la cuantía económica a devolver a los reclamantes, podemos destacar:

- Quejas gestionadas del área de **Economía y Hacienda**, de diversas instituciones, se han recuperado un total de **18.423.24 €**.
 - AGENCIA TRIBUTARIA ESTATAL: **2.189.66 €**
 - TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL: **1.791.57 €**
 - ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE PATRIMONIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO: **783.72 €**
 - CONSORCIO DE AGUAS DE FUERTEVENTURA: **55.77 €**
 - CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: **30.03 €**
 - **AYUNTAMIENTOS: 13.572.49 €**
 - Arucas: **2.657.23 €**
 - Santa Cruz de Tenerife: **2.147.26 €**
 - Las Palmas de Gran Canaria: **817.37 €**
 - La Orotava: **426.50 €**
 - San Cristóbal de la laguna: **551.23 €**
 - Antigua: **221.50 €**
 - Artenara: **219.71 €**
 - La Victoria de Acentejo: **24.00 €**.
- Así mismo, del área **Dependencia** se han gestionado:
 - **GOBIERNO DE CANARIAS**. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud:
 - Dependencia: **44.253,16 €**
- Del área de **Vivienda** se han recuperado un total de **23.504,83 €**.
 - **GOBIERNO DE CANARIAS**. Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda):
 - Ayudas al alquiler: **10.014,49€**
 - Subvenciones para rehabilitación: **2.770,14€**
 - Devolución fianza: **2.140.00€**
 - Deudas con la Comunidad de propietarios: **880,20€**
 - Compensación a los arrendadores: **7.700.00€**

TOTAL: 86.181,23 EUROS

Capítulo VIII

Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y
Hombres y Violencia de Género

Se han cumplido los cinco años de mandato en el que asumí el reto de poner en marcha la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común. Mi objetivo y propósito ha sido estar atenta y a disposición de la ciudadanía frente a las desigualdades que aún hoy en día existen en materia de género.

En el transcurso de estos años de trabajo hemos podido constatar cómo ha aumentado el desarrollo de políticas públicas integradoras del principio de igualdad y la perspectiva de género, lo que además se plasma en el establecimiento de criterios de actuación igualitarios, en ámbitos como el educativo, el sanitario, el artístico, el deportivo, el cultural y el de la sociedad de la información.

Este hecho ha tenido un claro reflejo en el descenso de denuncias ante esta Adjuntía, que, de forma concreta en este último ejercicio, ha conseguido resolver de forma favorable casi la mitad de las quejas gestionadas.

Sin dejar de atender nuestra responsabilidad de supervisión, en el presente ejercicio nuestra labor se ha centrado en abordar en profundidad problemáticas en materia de género que se han convertido en estructurales como son la educación afectivo sexual o el anormal funcionamiento de la Administración de Justicia que redundan en el desánimo, tanto de las víctimas como de su unidad familiar.

En relación a otros tipos de desigualdades de género, se constata que continúa existiendo discriminación salarial, discriminación en las pensiones de viudedad, mayor desempleo femenino, escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad política, social, cultural y económica, y problemas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar, que muestran cómo la igualdad plena, efectiva, entre mujeres y hombres es aún hoy una tarea pendiente que precisa del desarrollo de políticas públicas.

La participación política de las mujeres constituye uno de los objetivos centrales en materia de igualdad entre los géneros y una condición necesaria para el ejercicio pleno de la ciudadanía de las mujeres y la realización efectiva de la democracia. Sin embargo, aún nos encontramos muy lejos de la igualdad en la participación y en el liderazgo.

En esta línea, mi compromiso con las mujeres es y seguirá siendo una prioridad, tanto así que, como coordinadora general de la Red de Mujeres de la FIO (Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo), el 22 de febrero de 2023, intervine en el debate de la 40ª Recomendación General de la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de las Naciones Unidas (ONU), cuyo objeto es dar un impulso decisivo a la representación igualitaria e inclusiva de las mujeres en los sistemas de toma de decisiones para defender, no nuestros privilegios, sino nuestros Derechos.

Beatriz Barrera Vera,
Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

I.	INTRODUCCIÓN.....	352
II.	DATOS GENERALES.....	354
1.	Quejas nuevas.....	354
2.	Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2023 y sus causas.....	356
3.	Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2023.....	358
4.	Actuaciones de oficio.....	358
III.	SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CANARIAS.....	362
1.	Consideraciones.....	362
2.	Principales motivos de queja.....	363
	RESPECTO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	364
	RESPECTO A LA IGUALDAD:.....	372
IV.	RESOLUCIONES.....	379
1.	Recomendaciones y sugerencias.....	379
2.	Recordatorios del deber legal.....	382
3.	Advertencias.....	382
4.	Declaraciones de obstruccionismo.....	383
V.	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA ADJUNTÍA ESPECIAL.....	383
1.	Actuaciones de colaboración.....	383
2.	Redes de colaboración.....	385
3.	Jornadas y actividades de divulgación.....	387

I. INTRODUCCIÓN.

La labor principal de esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género reside en la lucha contra la desigualdad entre mujeres y hombres y violencia machista, protegiendo los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres, y poniendo de manifiesto las discriminaciones por razón de género que se produzca.

Desde la puesta en marcha de la Adjuntía Especial en agosto del año 2018, la Institución ha registrado en esta área un total de quinientos veintisiete (527) expedientes, repartidos entre particulares e investigaciones de oficio.

Las estadísticas siguen poniendo de manifiesto, como analizaremos a continuación, que nos seguimos encontrando en un contexto preocupante, aunque se ha producido un descenso en las denuncias presentadas por violencia de género y las llamadas recibidas a través del 016, hecho coincidente con el descenso en el número de quejas presentadas ante esta institución porque la atención de los poderes públicos ha mejorado

En el ejercicio 2023, en el caso de las denuncias, los datos obtenidos a través del Portal estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género indican que el total de denuncias recibidas en la Comunidad Autónoma de Canarias se cifran en 5.370, lo que implica un descenso del 44.96% respecto al año anterior, cuando se interpusieron 9.757. En el caso de las llamadas, el Servicio de Información y Asesoramiento Jurídico en Materia de Violencia contra las mujeres por razón de género - 016 recibió un total de 7.179, esto es, un 10.62% menos que en 2022, cuando se recibieron 8.032.

Sin embargo, según los datos obtenidos a través del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género 1-1-2 Canarias, publicados por el Instituto Canario de Igualdad, se observa que en 2023 se registró un total de 17.659 alertas, un 16.91% más que en el año anterior. Por tipología de servicio, el 58% fueron de emergencia, lo que entrañaba peligro inminente para la víctima, el 19% de urgencia (situación prioritaria) y el 23% de información. Estas llamadas obligaron a activar los dispositivos de emergencia en 2.419 ocasiones y se tuvo que dar acogida inmediata, para protegerles del maltratador, a 371 mujeres y a 202 niñas y niños. Se movilizaron también 9.800 recursos policiales y 795 sanitarios.

También ha aumentado el número de víctimas mortales respecto al año anterior, de modo que en este ejercicio han sido tres los asesinatos machistas en las islas. En el ámbito nacional, el Ministerio contabiliza 56 mujeres asesinadas por violencia de género.

En cuanto a menores, a nivel nacional, la violencia de género ha dejado en el presente ejercicio un total de 56 huérfanos, 6 de ellos en la Comunidad Autónoma de Canarias, y 2 menores víctimas mortales en nuestro país, aunque ninguno en nuestra comunidad autónoma.

Canarias sigue posicionándose en el quinto lugar con respecto al resto de comunidades autónomas en violencia de género con 58.874 casos y 51.775 víctimas, según el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén). Por delante se encuentra Andalucía, la Comunidad de Madrid, la Comunidad Valenciana y Cataluña.

Cuadros comparativos. Año 2022 – 2023

AÑO 2023

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)									
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL	
Las Palmas	1.056	1.260	266	18		2.600	27.992	30.592	26.933
Santa Cruz de Tenerife	943	1.396	647	29		3.015	25.267	28.282	24.842
Canarias	1.999	2.656	913	47		5.615	53.259	58.874	51.775
TOTAL	32.242	36.849	13.223	1.007	20	83.341	687.493	770.834	683.164
								CASOS BAJA	802
								CASOS EXTRANJERO	13.674
								TOTAL CASOS	785.310

Casos Mossos d'Esquadra enviados (vía servicios web) desde Cataluña **96.396**

AÑO 2022

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)									
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL	
Las Palmas	1.020	1.196	210	21	1	2.448	25.940	28.388	25.205
Santa Cruz de Tenerife	838	1.239	504	28	1	2.610	23.657	26.267	23.227
Canarias	1.858	2.435	714	49	2	5.058	49.597	54.655	48.432
TOTAL	31.470	32.429	10.497	726	18	75.140	637.929	713.069	636.424
								CASOS BAJA	737
								CASOS EXTRANJERO	11.323
								TOTAL CASOS	725.129

A pesar de los esfuerzos realizados desde las instituciones públicas y la sociedad, la violencia de género sigue siendo preocupante y está aumentando de forma alarmante entre la juventud. Se detectan, especialmente entre los menores de edad, comportamientos abusivos, coercitivos o violentos en sus relaciones, ya sean de tipo romántico o no; nos referimos a agresiones físicas, verbales o sexuales, así como a la manipulación emocional para limitar la libertad personal de su pareja y aislarla de su entorno social.

Según datos extraídos del Estudio *‘La Evolución de la Violencia contras las Mujeres en la Infancia y Adolescencia’* elaborado por la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo), las menores de edad atendidas a través de su servicio telefónico por estar sufriendo violencia de género (doméstica, sexual, física o psicológica), ha aumentado en un 39,7% en los últimos 4 años.

En base a lo expuesto, uno de los pilares fundamentales desde donde se debe comenzar el trabajo de conciencia y análisis de la situación, es la educación. Una de las materias pendientes de la sociedad es la implantación de una adecuada educación sexual y en valores,

que dote a los jóvenes de las herramientas necesarias para comprender e integrar el consentimiento, establecer límites y reconocer comportamientos inadecuados.

Todos los datos expuestos en esta introducción reflejan la necesidad de que las administraciones públicas continúen trabajando con perspectiva de género en sus políticas y luchan coordinadamente para combatir de forma efectiva las desigualdades y la violencia de género, y de que esta Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género de la Diputación del Común siga trabajando en su tarea de supervisión del sistema y dando voz a la ciudadanía ante cualquier vulneración de los derechos fundamentales en la materia.

Las Instituciones que defienden los Derechos Humanos, como es el caso de esta Diputación del Común, cumplen un rol fundamental en la protección de los derechos fundamentales, y en ser motores de la transformación de las prácticas socioculturales en pos de la igualdad de género en todos los ámbitos de la sociedad, incluso en la representación política, contribuyendo así a la consolidación democrática.

La participación política de las mujeres constituye uno de los objetivos centrales en materia de igualdad entre los géneros y una condición necesaria para el ejercicio pleno de la ciudadanía de las mujeres y la realización efectiva de la democracia. Sin embargo, aún nos encontramos muy lejos de la igualdad en la participación, lo que se refleja en la paridad efectiva.

En este sentido, la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson, representada por Beatriz Barrera, coordinadora general de esta Red, presentó, el 22 de febrero de 2023, en el debate de la 40ª Recomendación General de la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de las Naciones Unidas (ONU), cuyo objeto es dar un impulso decisivo a la representación igualitaria e inclusiva de las mujeres en los sistemas de toma de decisiones, un documento para dar un impulso decisivo a la representatividad igualitaria e inclusiva de las mujeres en los sistemas de toma de decisiones.

En palabras de la coordinadora de la Red de Mujeres de la FIO, “la participación política de las mujeres en la toma de decisiones sigue estando sesgada a temáticas feminizadas, relegándonos a temas sociales, educativos, temas ligados a la niñez, a la adolescencia y al género”, siendo además necesario “un abordaje integral de la lucha contra la violencia política por motivos de género frente a partidos políticos, medios de comunicación y plataformas digitales”; siendo esencial una actuación coordinada para legislar y crear protocolos de actuación que permitan la compensación y reparación del daño que se infringe.

II. DATOS GENERALES.

1. Quejas nuevas.

En el área de Igualdad y Violencia de Género se han registrado treinta y cinco (35) quejas nuevas.

A lo largo de estos años de trabajo hemos podido constatar cómo ha aumentado el desarrollo de políticas públicas integradoras del principio de igualdad y la perspectiva de género, lo que

además se plasma en el establecimiento de criterios de actuación igualitarios, en ámbitos como el educativo, el sanitario, el artístico, el deportivo, el cultural, el de la sociedad de la información y el de vivienda.

Este hecho ha tenido un claro reflejo en el descenso de denuncias ante esta Adjuntía, que de forma concreta en este último ejercicio ha conseguido resolver de forma favorable casi la mitad de las quejas gestionadas.

Durante el año 2023 nuestra tarea no sólo ha consistido en la supervisión del trabajo de las administraciones públicas, y en la búsqueda del origen de la problemática que existe en materia de desigualdad de género en Canarias, sino que también hemos fomentado una mayor cooperación con las instituciones que tienen competencia en esta materia. Asimismo, se han intensificado las intervenciones y actuaciones de asesoramiento con los colectivos y la ciudadanía, aunque no se hubiera formalizado una queja.

Esta adjuntía, en este ejercicio también se ha enfocado en resolver cuestiones primarias que generan problemas de interés común tanto a hombres como mujeres y que ponen de manifiesto la existencia de deficiencias estructurales en el sistema de protección de derechos, incluso en aquellos casos en los que no se llega a formalizar una queja ante esta institución por tratarse de asuntos que exceden de nuestra competencia.

A continuación, presentamos las quejas registradas en la institución, divididas por Institución (Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias), y por Islas.

De la tramitación de las quejas gestionadas en el año 2023 han supuesto **37** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes son varios los organismos a los que nos hemos dirigido. Las actuaciones realizadas se reparten así:

- Gobierno de Canarias: **(12)**.
- Organismos Insulares: **(18)**.
- Fuera de Canarias: **(7)**

ISLAS	Cabildos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	3	7	10
Gran Canaria	2	6	8
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES			18
Gobierno de Canarias			12
Fuera de Canarias			7
TOTAL			37

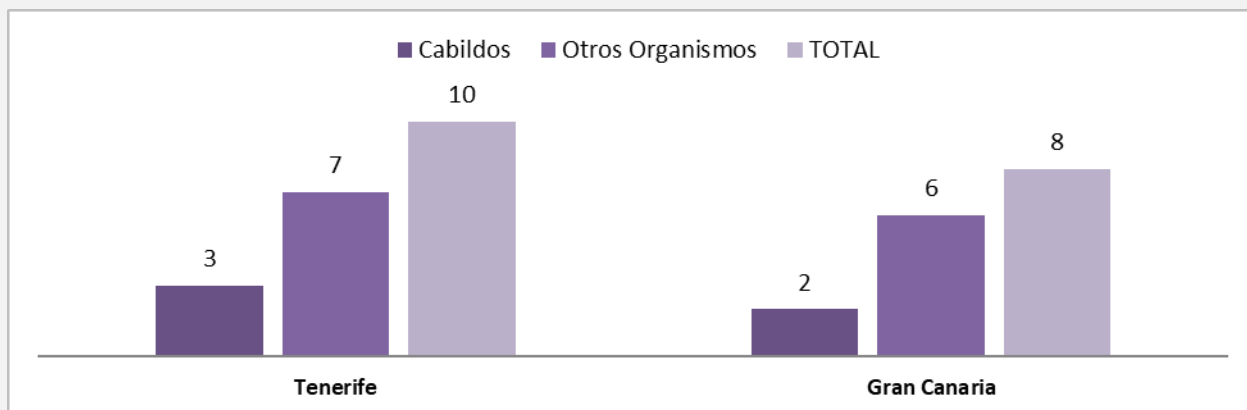
La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: **(10)**

- Cabildo Insular: **(3)**
- Otros Organismos: **(7)**

Gran Canaria: **(8)**

- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(6)**



2. Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2023 y sus causas.

Se ha procedido al archivo de ciento tres (103) expedientes durante el periodo anual de 2023, correspondiendo treinta (30) al año 2023, cuarenta y tres (43) de ellos al año 2022, veinticinco (25) al año 2021 y cinco (5) al año 2020.

De éstas, sesenta y dos (62) quejas se cerraron con resolución, de las cuales treinta (30) tuvieron un resultado positivo, lo que representa el 43.38% de las cerradas con resolución.

Además, siete (7) se trasladaron a otras instituciones, de ellas cuatro (4) al Defensor del Pueblo y tres (3) al Consejo General del Poder Judicial; veintisiete (27) se inadmitieron y el resto de los cierres, ascienden a siete (7).

• Datos generales

Cerradas con resolución	62	60.19%
Resto de cierres	7	6.80%
Remitidas a otra administración	7	6.80%
Inadmitidas	27	26.21%
Total quejas cerradas	103	100.00%

Cierres con Resolución

1.1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron treinta (**30**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 48.38% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

a) Resolución Favorable efectiva, de acuerdo con lo solicitado: dieciocho (**18**) quejas se han archivado, lo que representa un 29.03%.

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, obteniendo un resultado favorable hacia el reclamante.

En nueve (9) de los expedientes se ha formulado una Recomendación que ha sido aceptada por la Administración correspondiente. Y los otros nueve (9) expedientes

han sido archivados tras haberse obtenido una solución sobre el asunto planteado.

- b) Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: doce (12) quejas cerradas, lo que supone el 19.35%.

En estos expedientes la respuesta de la Administración supone que el asunto planteado se encuentra en vías de ser solucionado. En estos casos se lleva a cabo un seguimiento del expediente, con independencia de que se encuentre archivado, a fin de averiguar si en un tiempo prudencial desde la comunicación efectuada por la Administración se procede a poner en práctica las medidas acordadas.

- 1.2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron treinta y dos (**32**) quejas, lo que supone el 51.61% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	18	29.03%
Reconocimiento favorable	12	19.35%
Total resolución positiva	30	48.38%
Límite de actuaciones	32	51.61%
TOTAL	62	100.00%

- **Resto de cierres**

El resto de los cierres lo conforman siete (**7**) quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración.

No existe irregularidad	7	100.00%
TOTAL	7	100.00%

- **Remisiones a otra administración**

Se han remitido siete (**7**) expedientes de queja a otras administraciones: cuatro (**4**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y tres (**3**) al Consejo General del Poder Judicial. Se trata de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

Traslados al Defensor del Pueblo	4	57.14%
Traslados al Consejo General del Poder Judicial	3	42.86%
TOTAL	7	100.00%

- **Inadmisiones y sus causas**

Las veintisiete (**27**) inadmisiones se dividen como sigue:

Ocho (**8**) por no subsanación, una (**1**) por carecer de competencia del asunto planteado la institución de la Diputación del Común, una (**1**) por cuestiones que se encuentran en vía judicial, siete (**7**) por duplicidad, una (**1**) por encontrarse el asunto ya solucionado, una (**1**) por encontrarse no plantearse una pretensión clara como objeto de queja, dos (**2**) por desistimiento, una (**1**) por tratarse de un asunto jurídico-privado y cinco (**5**) por no existir irregularidad.

No Subsanación	8
Sin competencia	1
Sub-Iudice	1
Duplicidad	7
No existe irregularidad	5
Desistimiento	2
Jurídico-privada	1
Sin pretensión	1
Asunto resuelto	1
Total Inadmitidas	27

3. Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2023.

Al finalizar el año 2023, a fecha 31 de diciembre, se encontraban en tramitación siete (**7**) expedientes de queja, de las que cinco (5) fueron registradas en 2023, uno (1) en 2022 y uno (1) en 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2023, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2022 setenta y cinco (**75**) y las quejas nuevas en todo el año 2023, treinta y cinco (**35**), dando un resultado total de ciento diez (**110**) expedientes.

4. Actuaciones de oficio.

A lo largo del ejercicio 2023 se ha procedido a la incoación de tres (**3**) investigaciones de oficio, que resulta destacable en comparación con los años previos a 2018, cuando no se había incoado de oficio ninguna investigación por parte de esta Institución en esta área de actuación.

Q23/452.- PLAN DE IGUALDAD DEL GOBIERNO DE CANARIAS

Iniciamos investigación de oficio para conocer las actuaciones que, por parte de la Dirección General de Función Pública de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia, y Seguridad del Gobierno de Canarias se estaban llevando a cabo respecto a la implementación de un nuevo Plan de Igualdad.

El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, indica que las administraciones, con

independencia del número de trabajadores, deberán elaborar y aplicar un Plan de Igualdad a desarrollar en el convenio colectivo o de acuerdo a las condiciones de trabajo del personal funcionario.

También lo hace la ley 1/2010, Canaria de igualdad entre mujeres y hombres, que en su artículo 35 establece que «el Gobierno de Canarias, sus empresas públicas y entidades instrumentales elaborarán periódicamente planes de igualdad». Su objetivo debe ser «alcanzar en materia de igualdad de trato, de oportunidades y de resultado en el empleo público, así como las estrategias y medidas a adoptar para su consecución». Además, los planes deben establecer plazos para ser evaluados y establecer las medidas correctoras oportunas.

La elaboración del plan debe incluir un diagnóstico de la situación en el empleo público que debe ser después negociado. Además, el documento tiene que contener los objetivos que se quieren alcanzar con estrategias y prácticas dirigidas a ellos y sistemas de seguimiento y evaluación.

El último plan de igualdad, el III Plan Canario de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, tenía una vigencia temporal 2003-2007, no constándole a esta institución que se haya aprobado ningún otro plan con posterioridad al mismo.

Tras solicitar informe, se nos indica que han iniciado el proceso necesario para constituir la Comisión negociadora del Plan de Igualdad de los empleados públicos del Gobierno de Canarias, para lo cual ya hemos solicitado la designación de los miembros.

A su vez, se encuentran en proceso de buscar y seleccionar el asesoramiento externo de una empresa especializada que garantice la eficaz y eficiente elaboración de un plan que fomente y promueva los derechos de todas las personas en el ámbito del empleo público, partiendo del plan y estudio previo que se planteó para el periodo 2017-2020 y que no llegó a aprobarse e implantarse.

Así, esta Dirección General asume el compromiso de implantar, dentro del periodo establecido por la normativa vigente, un Plan de Igualdad adaptado a la actual estructura de la Administración Pública, a la legislación existente al respecto y los objetivos establecidos por la Agenda 2030 en esta materia, fomentando la participación de los diversos Departamentos y organizaciones sindicales.

Q23/659.- INSUFICIENCIAS DE MEDIOS PERSONALES EN LOS IML

Los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF) son órganos técnicos, cuya misión es auxiliar a los Juzgados, Tribunales, Fiscalías y Oficinas del Registro Civil mediante la práctica de pruebas periciales médicas, tanto tanatológicas como clínicas y de laboratorio, así como realizar actividades de docencia e investigación relacionadas con la medicina forense.

En la Comunidad Autónoma de Canarias, existen dos Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses independientes que ejercen sus funciones respectivamente en el ámbito de cada una de las dos provincias.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, dispuso que el Gobierno del Estado, en su ámbito de actuación, y las Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios materiales y humanos para la Administración de Justicia, organizarían en el ámbito que a cada una le resultase propio los servicios forenses, de modo que cuenten con unidades de valoración forense integral (UVFI) encargadas de diseñar protocolos de actuación global e integral en casos de Violencia de Género.

Ya desde el año 2005, en el ámbito del Ministerio de Justicia, las UVFI se integraron en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses como órganos técnicos cuya misión principal sería la de auxiliar a la Administración de Justicia en el ámbito de su disciplina científica y técnica.

En el caso de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, las plantillas de empleados públicos de los IMLCF de Canarias son absolutamente insuficientes, lo que ha generado dilaciones en las emisiones de periciales ha implicado que se hayan realizado derivaciones a peritos privados con fondos del Pacto de Estado o con designaciones temporales por acumulación de tareas.

Por otra parte, en la actualidad la empresa Godoy Consultores y Asesores S.L., está prestando el servicio para la realización de peritaciones en los órganos judiciales y fiscalías radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias, tras haberle sido adjudicado el contrato de dicho servicio.

Desde el año 2018 esta institución ha llevado a cabo una serie de actuaciones de oficio relacionadas tanto con la falta de personal especializado para la elaboración de informes periciales en los procedimientos judiciales como con la correcta aplicación de herramientas para la emisión de dichos informes, e igualmente ha recibido quejas a instancia de parte en este sentido.

Si bien es cierto que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia ha reconocido esta problemática comprometiéndose a adoptar medidas para resolver esta situación, se hace necesario iniciar investigación a objeto de solicitar información sobre la situación actual de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF) de Canarias y particularmente sobre las Unidades de Valoración Forense Integral (UVFI), analizar su composición, funciones y tareas conforme al artículo 17 de Real Decreto 144/2023, de 28 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como conocer los recursos con los que cuenta la Administración del Gobierno de Canarias para cumplir con esta obligación.

De forma concreta, además, solicitamos que nos remitieran información respecto a los siguientes extremos:

- Plantilla orgánica de cada uno de los IMLCF de Canarias, indicando respecto a todo el personal que componen estos órganos, puesto, categoría laboral, vínculo y situación laboral actual.
- Previsión de modificación de la RPT para ampliación de plazas.

- Previsión de creación de UVFI y dotación de personal exclusivo y especializado.
- Lista actualizada de los peritos psicólogos integrantes de la misma.
- Respecto a los informes periciales referidos a casos de violencia de género o de delitos contra la libertad sexual, incluyendo aquellos realizados a menores:
- Listado de peritaciones solicitadas a los IMLCF de Canarias y realizadas por personal de este, en los últimos cuatro años.
- Listado de peritaciones solicitadas a los IMLCF de Canarias y derivadas a peritos psicólogos privados en los últimos cuatro años.
- Listado de peritaciones solicitadas a Godoy Consultores y Asesores S.L., en los últimos cuatro años.

Tras la respuesta de la DGRAJ se procede a emitir Recomendación para que se proceda a la aprobación de la propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo en el ámbito de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y de la Viceconsejería de Justicia, suscrita en fecha 6 de agosto de 2021 por la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia; y de manera transitoria, hasta la aprobación de la modificación de la RPT, se lleve a cabo un plan de acción de forma inmediata para reforzar las actuales plantillas de los IMLCF, a través del desarrollo de las medidas necesarias para incorporar especialistas médico forenses, psicólogos y trabajadores sociales en las unidades de valoración integral de los institutos de Medicina Legal. Ha sido aceptada.

Q23/677.- INEXISTENCIA DE OFICINAS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas fueron implantadas de acuerdo con las previsiones de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y la aprobación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

El artículo 27 del Estatuto de la Víctima del delito aborda la organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y prevé lo siguiente:

- “1. El Gobierno y las Comunidades Autónomas que hayan asumido competencias en materia de Justicia organizarán, en el ámbito que les es propio, Oficinas de Asistencia a las Víctimas.*
- 2. El Ministerio de Justicia o las Comunidades Autónomas podrán celebrar convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, sin ánimo de lucro, para prestar los servicios de asistencia y apoyo a que se refiere este Título.”.*

En Canarias, mediante el Decreto 89/2019, 22 mayo, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, se reguló la creación y organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, posteriormente modificado por el DECRETO 46/2021, de 12 de mayo, que modifica el Decreto 89/2019, de 22 de mayo, por el que se regula la creación y organización de las Oficinas.

Si bien es cierto que existe una Oficina de Asistencia Virtual a la que se puede acceder a través de la web del Gobierno de Canarias ([Oficina de Atención a las Víctimas del Delito \(gobiernodecanarias.org\)](http://Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (gobiernodecanarias.org))), no consta que se hayan creado las dos oficinas de ámbito

provincial, con sede en las capitales de provincia a las que se hace referencia en el Decreto antes mencionado.

Se desconoce, además, la existencia de plantilla orgánica, por lo que entendemos que se ha designado a personal funcionario en régimen de atribución temporal de funciones para realizar los servicios de asistencia y apoyo, aunque se desconocen datos relativos a la prestación real del servicio.

Es por ello, que acordamos solicitar información sobre las acciones que se están llevando a cabo en relación con la creación de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito de Las Palmas y la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito de Santa Cruz de Tenerife.

Según se nos indica por parte de la Viceconsejería de Justicia, “La efectiva puesta en marcha de este servicio está sin embargo condicionada, tal y como se explicita en el artículo 7 del Decreto 89/2019, a la determinación concreta que se realice en la Relación de Puestos de Trabajo del personal que integrará las oficinas y que deberá constituirse, al menos, con un profesional de la psicología, un profesional del derecho, un profesional del trabajo social y una persona de apoyo administrativo en cada una de las dos Oficinas creadas.

En la actual Relación de Puestos de Trabajo existente tanto en la Viceconsejería de Justicia como en la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia no se contempla la existencia de estas oficinas ni existen perfiles profesionales que puedan desempeñar las funciones que a ellas se le atribuyen, siendo imposible su dotación y organización con los recursos personales existentes.

Ello ha llevado a que Canarias sea la única Comunidad Autónoma que aún no ha implementado su sistema de atención a víctimas a través de estas oficinas, tal y como exige la legislación vigente y que se encuentra en vigor desde el año 2015. (..).

El modelo por el que se ha optado, de organización pública de las oficinas a través de personal funcionario y/o laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias requiere, ineludiblemente, de la reforma puntual de la relación de puestos de trabajo con el fin de hacer efectiva la puesta en marcha de este servicio público, debiendo el mismo corresponderse en su dotación, con los mínimos contenidos en el Decreto 89/2019.”

III. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CANARIAS.

1. Consideraciones

GESTIÓN DE QUEJAS	
Quejas nuevas registradas en 2023	35
Quejas nuevas registradas en 2022	44
Quejas nuevas registradas en 2021	26
Quejas nuevas registradas en 2020	5
Quejas gestionadas	110

Se han tramitado un total de ciento diez (**110**) expedientes de queja, habiendo sido registrados treinta y cinco (35) expedientes durante el ejercicio 2023 y procediendo cuarenta y cuatro (44) del año 2022, veintiséis (26) del año 2021 y cinco (5) del año 2020.

Desde agosto de 2018 hasta final del mes de diciembre de 2023 la cantidad total de quejas registradas ha ascendido a la cantidad de quinientas veintisiete (527).

Una vez más el principal reclamo de la ciudadanía es la orientación e información sobre sus derechos en los procedimientos administrativos, así como la obtención de respuesta expresa por parte de la Administración, como garantía que impida la vulneración de esos derechos, ante una atención ineficaz y dilatada por parte de la misma.

Como viene siendo habitual, durante el ejercicio 2023 hemos seguido manteniendo el nivel de participación de la ciudadanía de todas las islas y hemos reforzado la intervención y contacto directo con los diferentes colectivos y reclamantes, así como el impulso de actuaciones incoadas de oficio ante una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

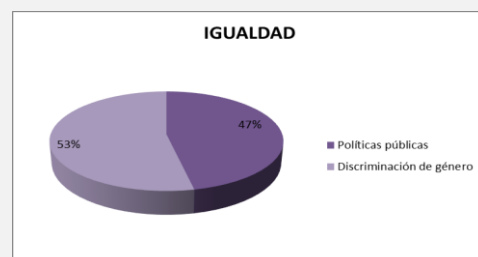
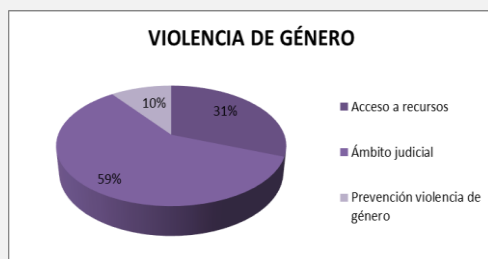
Asimismo, destacan, como sucedía en años anteriores, las quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda pues son varios los casos de mujeres que se encuentran en una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional.

En general, se detectan deficiencias en la dotación de medios personales que generan retrasos o falta de atención administrativa a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas, así como falta de coordinación entre las mismas, lo que, en algunos casos, genera indefensión a las mujeres en el ámbito judicial y, en otros, impide que puedan acceder a diversos recursos o servicios, así como ser receptoras de prestaciones y ayudas asistenciales.

2. Principales motivos de queja.

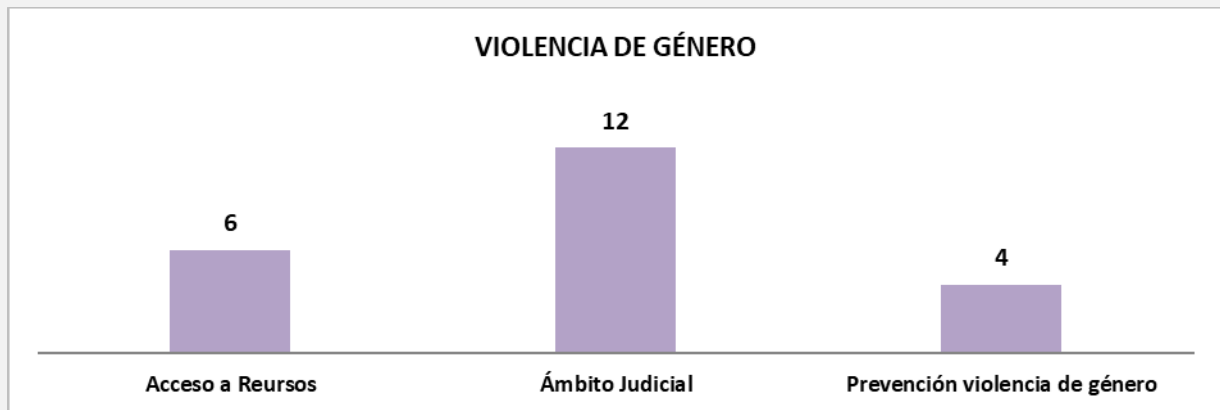
Esta área de igualdad y violencia de género es un área transversal, por lo que nos podemos encontrar asuntos de diversa índole pero que derivan de la existencia de una situación de violencia de género o de una situación de desigualdad.

Como se puede observar, las quejas registradas durante el año 2023 versan sobre diferentes cuestiones, no obstante, si tuviéramos que agruparlas por materia, nos encontraríamos con los siguientes temas:



Estos porcentajes, así como los datos incorporados en las gráficas, corresponden a las quejas registradas en el año 2023. En este ejercicio no se han recibido quejas que en otras ocasiones han sido integradas en ámbitos como el sanitario o el social (prestaciones y pensiones), sin embargo, el total de quejas gestionadas en 2023 y que pasaremos a desarrollar a continuación, al ser quejas registradas en los ejercicios 2020-2023, sí que abarcan más materias que las incluidas en las gráficas mencionadas.

RESPECTO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO:



- **Acceso a recursos y servicios**

Prestaciones y ayudas a las mujeres víctimas de violencia de género

Son varias las quejas que se han recogido en relación con la falta de ayudas o prestaciones a víctimas de violencia, con la demora en la tramitación de prestaciones y ante la necesidad de asistencia psicológica o de ayuda económica, ya que son muchas las mujeres víctimas de violencia de género que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, con hijos a su cargo, y que, en ocasiones, también cuentan con algún tipo de discapacidad o se encuentran en una situación de dependencia.

Problemas habitacionales y de necesidad de vivienda

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, al amparo de lo contenido en su artículo 28, considera a las mujeres víctimas de violencia de género como colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

El derecho a la vivienda, además, aparece regulado en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, y en el Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género regula en su Título II los Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, y aglutina en los Capítulos II, III y IV del mismo todos los derechos sociolaborales a los que pueden acceder, regulándose mediante el artículo 23 las formas de acreditar la condición de víctima de violencia de género para poder acceder a esos derechos.

De la misma manera que la ley de igualdad nacional promueve el acceso a la vivienda de las mujeres que hayan sido víctimas de la violencia de género, a nivel regional, lo hace la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, a través de su artículo 57.

También la Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género, en lo referido al acceso a la vivienda, de acuerdo con la legislación sectorial aplicable, las mujeres víctimas de violencia de género tendrán acceso prioritario a una vivienda social, en virtud de los informes sociales que así lo acrediten y aconsejen; así mismo tendrán acceso prioritario aquellas mujeres víctimas de violencia que abandonen las Casas de Acogida o los Pisos Tutelados una vez transcurrido el período de estancia en los mismos. Tendrán derecho asimismo a las ayudas económicas necesarias para garantizar un alojamiento provisional gratuito, cuando así lo requieran en virtud de su situación sociolaboral y por un período máximo de doce meses (art.37).

La vivienda destaca como una de las materias que motivan la interposición de queja ante esta institución, especialmente debido a problemas habitacionales o a la necesidad de vivienda de mujeres víctimas de violencia de género, así como situaciones de desamparo donde, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no se da una solución habitacional.

A la condición de víctima se unen otros muchos factores de vulnerabilidad que agravan su situación - como hemos avanzado en el apartado anterior - y que las colocan en un contexto de exclusión social. En la mayoría de los casos se trata de titulares de familias monomarentales con menores a cargo; algunas de ellas tienen algún tipo de discapacidad reconocida, y en otros casos, alguno de los hijos/as ellas son los cuentan con alguna discapacidad. Lo más frecuente es que no cuenten con ingresos ni empleo, y en el caso de que lo tengan se trata de empleos precarios. Se presentan situaciones de ocupación de viviendas, públicas o privadas de entidades financieras, sin título legal para ello; o de desahucio por falta de pago de la renta de la vivienda que tienen alquilada.

Son diversos los expedientes en los que se presenta una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional. Pero también nos encontramos con casos en los que, a pesar de contar con un recurso alijativo temporal, se presenta una situación de desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos.

Durante este ejercicio, con el objetivo de aportar posibles líneas de trabajo encaminadas a corregir las dificultades con que se encuentra la población en el acceso a la vivienda, esta institución ha elaborado un [Informe Extraordinario de la situación de la vivienda en Canarias desde una perspectiva social](#).

En él se concluye que el acceso a una vivienda digna y adecuada es uno de los grandes problemas sociales que supone la exclusión de un gran sector de la población y que se agrava especialmente para las mujeres, la juventud y las personas que viven solas. En el caso de las mujeres víctimas de violencia de género, esa situación de violencia es un factor de exclusión que se agrava por las dificultades o impedimentos para acceder a una vivienda digna en condiciones de seguridad.

Si bien se han desarrollado leyes que han reconocido derechos que integran la protección integral de las mujeres víctimas de violencia de género, lo cierto es que se encuentran con dificultades específicas para acceder a una vivienda, tanto por motivos de seguridad como por causas socio-económicas. A ello hay que sumarle el hecho de que las mujeres conforman una unidad de convivencia con sus hijos e hijas a los que se les otorga la misma protección por su condición de víctimas.

Tanto la normativa estatal como la normativa autonómica reconocen el derecho a la vivienda para estas mujeres con un carácter preferente o prioritario por lo que deben articularse una serie de medidas de promoción o de incentivo para garantizar que puedan acceder a una vivienda protegida, ya sea en régimen de alquiler o de propiedad.

Los procedimientos para acceder a una vivienda no son tan rápidos como sería deseable, por lo que cabría plantear algunas propuestas de mejora:

- Fomentar la transparencia de todo el procedimiento proporcionando más información de calidad.
- Potenciar la agilidad del procedimiento para responder a la emergencia, no sólo tratando de priorizar las solicitudes sino dando alojamiento de forma inmediata.
- Aumentar sensiblemente la construcción de viviendas protegidas para el mercado de alquiler, ya que la insuficiencia del parque de vivienda pública imposibilita que las víctimas de violencia no alcancen la necesaria protección por tener que esperar mucho tiempo en las listas de reserva.
- Ampliar el cupo específico, previsto por el régimen de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, a las mujeres que obtengan la condición de víctima de violencia de género mediante una acreditación administrativa.
- Aumentar los recursos destinados a las mujeres víctimas de violencia de género, mediante subvenciones o prestaciones, para el pago del alquiler de la vivienda.
- Crear líneas específicas de ayudas en materia de vivienda para las víctimas de violencia de género.

• **Ámbito judicial**

A la Diputación del Común se suelen dirigir las mujeres víctimas de violencia de género para denunciar una serie de vulneraciones relacionadas con el ámbito de la administración de justicia.

Se trata de una cuestión que adquiere una relevancia manifiesta, más si hablamos de datos, pues en el año 2023, de las quejas recibidas en materia de violencia de género, aquellas

relacionadas con el funcionamiento de la administración de justicia ascienden a la cantidad de 12, lo que supone el 34.28% de ellas.

A pesar de ello, los datos no reflejan la realidad de las mujeres que acuden a la vía jurisdiccional, ya que son muchas las intervenciones y actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con el funcionamiento de la administración de justicia, pero sin que se haya llegado a formalizar una queja por no tener competencia para actuar sobre asuntos que se encuentran judicializados.

Mujeres víctimas de violencia de género denuncian la violencia institucional que reciben por parte de los órganos judiciales, pues existen diferencias a la hora de proteger a las víctimas que dependen de los distintos criterios de valoración de los titulares de dichos órganos. También denuncian dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales en las que se encuentran inmersas, especialmente en los casos en que ha de emitirse un informe pericial. Todo ello desemboca en la llamada “revictimización secundaria”, a la que se ven sometidas las mujeres víctimas de violencia de género por la falta de sensibilización y escasez de recursos.

En aquellos casos en los que esta institución tiene competencia para actuar y se ha podido formalizar queja, se han iniciado expedientes sobre las siguientes cuestiones:

Funcionamiento inadecuado de los órganos adscritos a los órganos judiciales por falta de medios personales.

- Dilaciones indebidas en la tramitación de procedimientos por parte de los órganos judiciales.
- Falta de respuesta a escritos o instancias presentadas ante los órganos judiciales.
- Dilación en la emisión de informes periciales.
- Discrepancia con la valoración de los profesionales del IML.

En lo referente a los órganos judiciales, la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales sigue siendo el principal motivo de las quejas y, la razón de la dilación es la deficiencia que se ha detectado en la falta de personal, principalmente el especializado, lo que genera retrasos o falta de atención administrativa, así como la falta de coordinación entre las instituciones y las administraciones que intervienen en esta materia.

Especialmente preocupante es la acumulación y el retraso en la emisión de los informes periciales forenses (médicos y psicológicos) por parte de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Canarias (IMLCF) respecto de mujeres y niños inmersos en un procedimiento judicial, ello por falta de medios personales, motivo de queja en ocasiones hasta por parte de los propios operadores judiciales.

Si bien es cierto que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia ha reconocido esta problemática comprometiéndose a adoptar medidas para resolver esta situación, se hizo necesario iniciar investigación a objeto de solicitar información sobre la situación actual de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF) de Canarias y particularmente sobre las Unidades de Valoración Forense Integral (UVFI), analizar su composición, funciones y tareas conforme al artículo 17 de Real Decreto 144/2023, de 28 de

febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como conocer los recursos con los que cuenta la Administración del Gobierno de Canarias para cumplir con esta obligación.

Al mismo tiempo, se hizo necesario también iniciar investigación al objeto de conocer las acciones que se están llevando a cabo por parte de la mencionada Dirección General en relación con la creación de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito de Las Palmas y la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito de Santa Cruz de Tenerife, ante la obligatoriedad de existencia de las mismas que establece la normativa vigente.

El resultado de ambas investigaciones ha sido el siguiente:

<p>Q23/677</p>	<p>INVESTIGACIÓN DE OFICIO – Oficina de Atención a las Víctimas del Delito</p>	<p>Asunto en vías de ser solucionado: La efectiva puesta en marcha de este servicio está sin embargo condicionada, a la determinación concreta que se realice en la RPT del personal que integrará las oficinas y que constituya, al menos, con un profesional de la psicología, un profesional del derecho, un profesional del trabajo social y una persona de apoyo administrativo en cada una de las dos Oficinas creadas.</p>
<p>Q23/659</p>	<p>INVESTIGACIÓN DE OFICIO - Insuficiencia de medios para la emisión de informes periciales</p>	<p>Recomendación aceptada. La escasez de medios personales se irá solventando a lo largo de los próximos meses.</p>

Discrepancia con las valoraciones por parte de los órganos judiciales.

Si bien no es competencia de esta institución, tenemos que señalar que son varias las ciudadanas que presentan denuncia contra las decisiones adoptadas por los órganos judiciales o debido a que consideran que no han recibido un trato adecuado a lo largo de la tramitación del procedimiento, exponiendo que han sido revictimizadas.

Como ya indicamos en el informe anual 2022, uno de los asuntos a destacar fue la denuncia efectuada por algunos colectivos sobre las diferencias advertidas en los porcentajes de adopciones de órdenes de protección por parte de los diferentes Juzgados que tramitan procedimientos de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Canarias. Una vez observados los datos correspondientes a los años 2018-2022 de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, o de Instrucción en su caso, que atiendan materias que correspondan a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en la Comunidad Autónoma de Canarias, trasladamos el expediente al Consejo General del Poder Judicial, por el ser el competente para estudiar el asunto expuesto. Durante este año 2023, y debido a la ausencia de respuesta por parte del CGPJ, nos hemos dirigido nuevamente a este a fin de que se nos informe sobre las actuaciones llevadas a cabo por el mencionado órgano.

Asistencia jurídica gratuita

- Dilaciones en la resolución de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita.
- Denuncias por la actuación de letrados/as. Falta de formación y sensibilización en género y violencia de género.

Puntos de Encuentro Familiar

Durante el ejercicio anterior se inició investigación sobre el funcionamiento y labor que realizan los 9 Puntos de Encuentro Familiar de Canarias en el ejercicio de los sistemas de custodia de las familias sometidas a procesos de ruptura para su adaptación, su intervención en la forma y medios con los que cuentan para solventar los conflictos que surgen tras la misma, con especial mención de la atención prestada a las mujeres víctimas de violencia de género. Asimismo, pretendíamos conocer cuáles son las necesidades de los centros, si cuentan con los medios necesarios para el ejercicio de su labor y las propuestas que puedan efectuar para un mejor ejercicio de sus funciones a la vista de los problemas que se les pueden presentar en su día a día. Se procedió a recibir la información requerida, por lo que se acordó archivar los expedientes.

- **Prevención de la violencia de género**

Acoso sexual y por razón de sexo

Como ya hemos mencionado con anterioridad, en los informes 2021 y 2022, hemos realizado una serie de actuaciones encaminadas a comprobar la obligación que tienen las administraciones públicas canarias de arbitrar protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

A lo largo de tres años, hemos ido recibiendo respuesta por parte de los diferentes organismos requeridos, que van poniendo de manifiesto que la situación no es igual en todas las administraciones públicas, ya que nos encontramos con corporaciones locales que, incluso tratándose de municipios de pequeña dimensión, sí cuentan con dicho protocolo, frente a municipios de mayor tamaño que no cuentan con protocolos para hacer frente al acoso sexual y/o por razón de sexo o género, y que, en ocasiones, tampoco cuentan con un Plan municipal de igualdad.

En aquellos casos en los que la entidad local no contaba con un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo, esto es, 21 administraciones locales (20 ayuntamientos y un cabildo), hemos procedido a emitir una Resolución sobre el Fondo para que procedan a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

AYUNTAMIENTO DE MAZO	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE HEMIGUA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE HARÍA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE ARTENARA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE TEJEDA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DEL NORTE	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE	Aceptada
AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA	Aceptada

Hemos de mencionar que en aquellos casos donde no se ha recibido respuesta por parte de la administración, hemos procedido a emitir Recordatorio de los deberes legales, y Recomendación para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE	Esperando respuesta
AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE ARICO	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE S. BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	Aceptada.
AYUNTAMIENTO DE TINAJO	Sin respuesta. Cerrada.
AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA	Sin respuesta. Cerrada.

Por otra parte, con relación a situaciones de acoso, en otros ámbitos sociales, y a instancia de parte, también se han recibido quejas en las que se expone una situación de acoso laboral o acoso sexual en centros educativos.

Desarrollo de Protocolos de actuación

En el año 2021 se registraron dos quejas (Q21/3264 y Q21/3265) interpuestas por los Colegios de enfermería de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas de Gran Canaria, derivadas del hecho de que en Canarias no se había previsto en el Protocolo de Coordinación Interinstitucional

para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma Canaria que los informes realizados por un enfermero o enfermera colegiada fueran uno de los medios utilizados para identificar situaciones de violencia de género o riesgo de violencia de género.

Se procede a emitir Recomendación para que se proceda a la actualización del protocolo sanitario de actuación ante la violencia de género del Servicio Canario de Salud, a objeto de adecuarlo a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y al Protocolo Común de actuación sanitaria contra la violencia de género del Servicio Nacional de Salud.

En el mes de mayo de 2023 se recibe respuesta a la Recomendación en la que se indica por parte del Servicio Canario de Salud que se compromete a modificar sus protocolos.

Atención a las víctimas de trata

Como ya hemos recogimos en el Informe Anual 2022, en ese ejercicio iniciamos una investigación de oficio sobre la situación de la trata en Canarias y la falta de atención de los poderes públicos a este fenómeno (Q22/1094). Las organizaciones no gubernamentales son las que ofrecen atención especializada a mujeres en situación de prostitución, víctimas de trata con fines de explotación sexual o en situación de exclusión social, gracias a las subvenciones que reciben para la financiación de proyectos y son las que atienden, protegen y previene a las mujeres víctimas de violencia de género por prostitución o por trata con fines de explotación sexual, mediante la detección y/o atención integral a las mismas, además de facilitar la formación especializada sobre dicho fenómeno a la población en general, especialmente a jóvenes entre 15 y 30 años y a agentes sociales, educativos, sanitarios, jurídicos y policiales y cuerpos de seguridad del Estado.

Sin embargo, se requiere que las víctimas se integren en el sistema de protección y sostenibilidad de tales víctimas y en concreto, en el caso de Canarias, en el Sistema Canario Integral de Prevención y Protección de las Mujeres contra la Violencia de Género.

Se solicitó información al Instituto Canario de Igualdad sobre las actuaciones que se estaban llevando a cabo en relación con la situación en la que se encuentran las víctimas de trata, así como sobre la aprobación del Protocolo de desarrollo del Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, y respecto a lo que nos encontramos pendiente de respuesta.

Según nos informa el Instituto Canario de Igualdad (ICI), como organismo del Gobierno de Canarias responsable de las políticas públicas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y de prevención y erradicación de la violencia de género, ha venido desarrollando diferentes medidas en materia de sensibilización, prevención y actuación frente a la Trata de mujeres y niñas en Canarias.

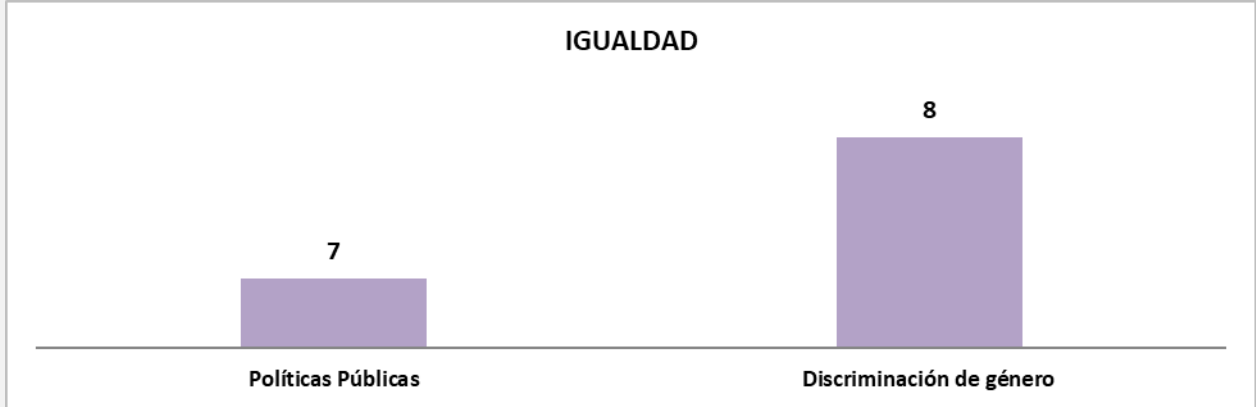
Aun así, subrayan que el ICI no dispone de la capacidad para acabar con las discriminaciones que sufren las mujeres en nuestra sociedad, que ha de ser un trabajo conjunto y colaborativo con todos los sectores públicos.

Por consiguiente, concierne también a otros departamentos del Gobierno de Canarias e, incluso, a otras administraciones públicas, afrontar, de forma corresponsable, este fenómeno social y la situación discriminatoria que afecta a sus víctimas, con la necesaria implicación y colaboración de agentes sociales clave.

Listado de acciones principales:

- Convenios con los Cabildos Insulares
- Red de Recursos.
- Subvenciones directas del ICI, con fondos estatales y por convocatoria del IRPF.
- Campañas institucionales conmemorativas del 25 N y 23 S.
- Publicación de materiales de sensibilización.
- Formación general y especializada.
- Acreditación de la condición de V trata (coordinación con cabildos, estado y resolución de la Dra.
- Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad.
- Proyecto de Centros de Crisis.
- Diagnósticos realizados con la colaboración de las universidades públicas canarias, con los que se pretende conocer la realidad primero para luego establecer el protocolo que sea necesario.

RESPECTO A LA IGUALDAD:



A. Discriminación y desigualdad en el trato por razón del género o sexo.

En cuanto a la tramitación de quejas relacionadas con discriminaciones por motivos de género o sexo, nos encontramos con cuestiones muy diversas entre sí pero que traen causa de un hecho común como es el trato discriminatorio.

Discriminación en el ámbito deportivo

En el año 2022 se interpuso una queja (**Q22/315**) en la Diputación del Común ante la decisión arbitraria y discriminatoria de la Federación de Lucha Canaria tras no permitir la participación del C.L. Tenercina en la Liga CaixaBank femenina de Tenerife, alegando que la denegación no

había sido motivada y lo consideraban discriminatoria e injusta al encontrarse en una situación idéntica al Club masculino de Lucha Unión Agüimes de Gran Canaria.

Gracias a las gestiones realizadas por la Adjunta Especial, se ha logrado que el Club Femenino Tenercina participara, además de en la LIGA DISA GOBIERNO DE CANARIAS, en la LIGA INSULAR CAIXABANK de Tenerife.

En el informe remitido por la Dirección General de Deportes en fecha 19 de enero de 2023 se indica lo siguiente que, tras la mediación realizada por la Dirección General de Deportes con la Federación de Lucha Canaria (regional), la problemática que se menciona en la citada queja, en relación con la participación del CL Tenercina fue solventada pudiendo participar en la competición mencionada en el escrito.

Por otro lado, en relación a la situación del Presidente de la Federación de Lucha Canaria por aquel entonces, fue gestionada a través de la destitución del presidente y la constitución de una gestora de conformidad a lo establecido en la Ley 1/2019 de la Actividad Física y del Deportes de Canarias.

Discriminación en el ámbito laboral / Conciliación laboral y familiar

En el ámbito judicial, se han recibido varias quejas relacionadas con la desigualdad en el trato sufrida por las abogadas por razón de la maternidad y lactancia de sus hijos, que ven como los Juzgados y Tribunales les deniegan la suspensión de vistas y plazos por circunstancias relacionadas con la maternidad, tanto en casos de riesgo durante el embarazo como las derivadas de la propia maternidad.

En ellas ponen de manifiesto la necesidad de suspender de forma automática los plazos legales durante los procedimientos judiciales cuando la mujer presente la baja por maternidad, al no existir una regulación específica que regule los aplazamientos de juicios o señalamientos, o suspensión de plazos por motivos de maternidad, dependiendo de la discrecionalidad de los jueces o Letrados de la Administración de Justicia.

Se ha procedido a aprobar por el Consejo de Ministros el Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, que incluye la posibilidad de suspensión de los juicios y plazos procesales para abogadas y abogados durante las seis semanas siguientes al parto. Así lo recoge el apartado 28 que indica que el artículo 179 de la LEC quedará redactado de la siguiente forma:

“3. También se suspenderá el curso del procedimiento, a solicitud del profesional de la abogacía, por el fallecimiento, accidente o enfermedad graves de su cónyuge, de persona a la que estuviese unido por análoga relación de afectividad o de un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad. La suspensión se producirá por tres días hábiles a contar desde el día siguiente al hecho causante, plazo que podrá ser de hasta cinco días hábiles cuando a tal efecto sea preciso un desplazamiento a otra localidad.

Estos plazos de suspensión quedarán reducidos a dos y cuatro días hábiles, respectivamente, cuando el fallecimiento y las otras circunstancias señaladas afecten a familiares en segundo grado de afinidad o consanguinidad.

Para los casos de nacimiento y cuidado de menor, las personas profesionales de la abogacía intervinientes a quienes se les haya concedido la baja por nacimiento y cuidado de menor podrán solicitar la suspensión del procedimiento, y por tanto de todos los actos y plazos procesales en curso, para el período coincidente con el descanso laboral obligatorio establecido según la legislación laboral y de seguridad social.

La suspensión así solicitada afectará a todos los procedimientos en los que intervenga la persona profesional de la abogacía en cuestión.”

Sin embargo, dicho proyecto de ley actualmente continúa con su tramitación parlamentaria, y es por ello que las abogadas solicitan la protección del derecho a la maternidad, con la suspensión de las notificaciones remitidas vía Lexnet y por los procuradores por un periodo de 6 semanas desde el nacimiento del hijo, coincidiendo este período con la cuarentena del postparto, así como el derecho a la suspensión automática de las vistas y señalamientos en los que tengan que intervenir las abogadas en ese período de 6 semanas.

En el caso de la Comisión Extra-estatutaria de Igualdad, solicitan que se realicen cuantas medidas estén en su mano para erradicar la injusta situación que se viene sufriendo por las abogadas, en aras a conseguir que pueda mejorar su situación con relación a la maternidad y puedan acceder a las siguientes medidas:

- DERECHO A UNA MATERNIDAD DIGNA DE LAS ABOGADAS, CON LA SUSPENSIÓN DE LAS NOTIFICACIONES remitidas VÍA LEXNET y por los procuradores por un periodo de 6 SEMANAS DESDE EL NACIMIENTO DEL HIJO, coincidiendo este periodo con la cuarentena del postparto.
- DERECHO A LA SUSPENSIÓN AUTOMÁTICA DE LAS VISTAS Y SEÑALAMIENTOS EN LOS QUE TENGAN QUE INTERVENIR LAS ABOGADAS EN EL PERIODO DE 6 SEMANAS desde el nacimiento del hijo.

El Consejo Canario de Colegios de Abogados, va más allá y amplía esas peticiones, de la siguiente manera:

- Derecho a una maternidad digna estableciendo la suspensión durante seis semanas a contar desde el parto de toda notificación relacionada con los procedimientos en que intervengan.
- Derecho a la suspensión automática durante seis semanas a contar desde el parto de las vistas y señalamientos en los que tengan intervención.
- Derecho a las suspensiones referidas en los párrafos anteriores en casos de complicaciones que surjan durante la gestación y también durante y después del parto y que impliquen un peligro para la vida de la madre o del feto; y ello por el tiempo médica mente establecido para la recuperación.
- Derecho a las suspensiones también de vistas y plazos en todos aquellos casos de profesionales en situaciones de baja médica y en tanto dure esta.

Al no tener competencia para la tramitación de esta denuncia, hemos procedido a dar traslado al Defensor del Pueblo para su estudio y valoración.

En el ámbito sanitario, se ha presentado queja por parte de colectivo de médicas facultativas, contra el Servicio Canario de Salud por la discriminación de género sufrida laboralmente por motivo de su maternidad, vulnerando su derecho a la igualdad.

Indican que el Servicio Canario de Salud, ante las bajas y permisos derivados de la maternidad, así como ante el mero hecho del embarazo, decidió no prorrogar sus contratos, o no renovar los mismos. La razón de esa no prórroga o renovación está vinculada en exclusiva al hecho de la maternidad, como lo demuestra el que después de que pasara ese estado de embarazo o esos períodos de baja o permiso de maternidad, se volvió a nombrarlas para continuar prestado sus servicios para la Administración Pública.

B. Políticas de igualdad

En el año 2021 un estudio de la Universidad de La Laguna reflejó que la mitad de los jóvenes niega la violencia de género y otro del Instituto Canario de Igualdad evidenció que un 20% de los jóvenes canarios admite haber ejercido la violencia machista, pero además el 70% de la juventud conoce algún caso de violencia de género en su entorno y el 20% de las chicas la han sufrido y un 40% considera bastante o muy probable sufrir violencia en el futuro.

Este estudio concluye proponiendo una serie de intervenciones con la población joven:

- Visibilizar persistencia de desigualdades de género que afectan directamente a la población joven (reparto trabajo cuidado, segregación educativa y profesional, incidencia desigual del desempleo, libertad sexual, disfrute espacio público, etc.)
- Concienciar sobre nuevas formas de desigualdad de género en las relaciones sexo-afectivas (relaciones sexuales, prácticas de control, etc.).
- Enfatizar el componente de género y estructural de la violencia contra las mujeres y visibilizar todos los tipos y espacios donde puede darse.
- Incorporar a los hombres jóvenes y su responsabilidad en la prevención de la VG.

El número total de menores de 18 años atendidos por el servicio de atención a las víctimas de violencia de género 112, a diciembre de 2023, ascienden a 215, lo que supone un 3.37% más que el año pasado, en el que atendieron a 208 menores.

En la actualidad, 72 menores de 18 años están en el sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VioGén) en las islas de las que 14 se encuentran en riesgo medio.

Todo ello pone de manifiesto la necesidad de fomentar acciones de educación para la igualdad de género, la plena ciudadanía y la prevención de la violencia de género.

Educación y Atención afectivo-sexual

Desde esta institución entendemos que esta necesidad de desarrollar políticas Integrales de Educación y Atención Afectivo Sexual y de cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Proposición No de Ley 9L/PNL-0641 sobre derechos sexuales y reproductivos, debe materializarse a través de un Plan Integral de Educación Afectivo Sexual.

En este sentido, se han iniciado actuaciones con la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deporte (Q22/1658 y Q22/1697), la Consejería de Sanidad (Q22/1696), y la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Q22/1697), a fin de que se nos informe sobre el desarrollo de las medidas recogidas en la mencionada proposición no de ley, así como sobre el desarrollo de un Plan Integral de Educación Afectivo Sexual.

En el mes de enero de 2023 se informa desde la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deporte que el Plan de Educación Afectivo-Sexual se encuentra en su fase final de elaboración, en concreto en la Fase 3 – Resumen ejecutivo del Plan.

No obstante, a raíz de esta respuesta, le indicamos a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad que sería recomendable que antes de la publicación del Plan de Educación Afectivo-Sexual se reunieran con los diferentes agentes, colectivos y representantes de la comunidad educativa, a objeto de que el proyecto sea más participativo y puedan tenerse en cuenta las aportaciones de los diferentes sectores que conforman el sistema educativo y/o colectivos vinculados a este ámbito.

Representatividad equilibrada

En el año 2020, como ya avanzamos en los Informes Anuales 2020, 2021 y 2022, se incoaron múltiples quejas de oficio a fin de averiguar si se cumplía el principio de representación equilibrada que debe regir en la composición de los órganos directivos y colegiados dependientes de las Consejerías del Gobierno de Canarias, los Cabildos y los Ayuntamientos.

Todas las actuaciones llevadas a cabo se recogen en el Informe Extraordinario sobre el “Grado de Cumplimiento del Principio de Representación Equilibrada en la Administración Pública de Canarias” entregado en el Parlamento el 11 de febrero pasado y que recoge los resultados obtenidos, que arrojan por separado datos que permiten obtener una visión descriptiva y panorámica de la Comunidad canaria y concretamente del grado de cumplimiento del principio de composición equilibrada que debe regir en los organismos dependientes de las administraciones públicas canarias.

El contenido del informe se puede consultar en el siguiente enlace web: <https://www.diputadodelcomun.org/wp-content/uploads/2022/02/INFORMEXTRA.pdf>.

Hasta el ejercicio 2023 hemos ido recibiendo respuesta de los diferentes organismos requeridos. Respecto de aquellas administraciones públicas cuyos organismos dependientes, en su composición, no cumplen el principio de paridad, hemos procedido a emitir Recomendación, con el siguiente resultado:

CONSEJERÍA DE HACIENDA, PRESUPUESTOS Y ASUNTOS EUROPEOS	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE SANIDAD	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO Y EMPLEO	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y VIVIENDA	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	Acepta Recomendación
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, JUSTICIA Y SEGURIDAD	No se emite Recomendación

CABILDO DE EL HIERRO	Acepta Recomendación
CABILDO DE TENERIFE	Acepta Recomendación
CABILDO DE GRAN CANARIA	Acepta Recomendación
CABILDO DE FUERTEVENTURA	Acepta Recomendación
CABILDO DE LANZAROTE	Acepta Recomendación
CABILDO DE LA GOMERA	Acepta Recomendación

AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE MOGÁN	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA	No acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE VALLESECO	Sin respuesta
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE ARONA	Acepta Recomendación
AYUNTAMIENTO DE TELDE	Sin respuesta
AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ	No se emite Recomendación
AYUNTAMIENTO DE ADEJE	No se emite Recomendación

Prestaciones, ayudas y acceso a recursos para las mujeres

Es notoria la falta de equidad que sufren las mujeres ante los sistemas públicos de protección social. En el caso de las mujeres mayores, esto les afecta especialmente pues, aunque son quienes más han contribuido al bienestar de la sociedad, son las que menos se benefician de las prestaciones del sistema.

También la desigualdad estructural afecta a las mujeres responsables de unidades familiares, que suelen estar desempleadas, o contar con salarios bajos, con escasas posibilidades de promoción y gran inestabilidad laboral. Esto, el empleo precario y la monoparentalidad, que conlleva dificultades para compatibilizar el cuidado de los y las hijas y las responsabilidades domésticas con la vida laboral, sitúa a las mujeres en la zona de riesgo de exclusión.

Situación de las mujeres cuidadoras

En el mes de diciembre del año pasado fue presentado el Plan 'Canarias Te Cuida', un programa a seis años vista, de 2021- 2027 que está basado en cuatro pilares fundamentales: La casa cuidadora, La casa fuera de la casa, Instituciones cuidadoras y Territorios cuidadores. Cuatro programas que permitirán desarrollar unos cuidados centrados en la autonomía de las personas, bajo la premisa de una conciliación corresponsable y teniendo como pilar la construcción de una sociedad que se fundamente en los principios de solidaridad intergeneracional, igualdad de género y universalidad. Para el desarrollo de este Plan la Consejería de Derechos Sociales contará con 218 millones de euros.

Se presenta queja frente a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por parte de una ciudadana (Q22/1541), al considerar que se están contraviniendo los principios de transparencia pública por no dotarse de información en relación al contenido del mencionado Plan "Canarias Te Cuida", así como respecto a la ficha económica de inversión del mismo.

También se presenta queja por la misma Asociación (Q22/505) a causa de las dificultades y deficiencias que han detectado en la consecución de los derechos y las garantías de los entornos de cuidado, donde existe una presencia mayoritaria de mujeres, en el marco de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La respuesta dada por la Dirección General de Dependencia en el mes de noviembre de 2023 es la siguiente: *"En el ámbito de sus competencias el ICI hace tiempo que está desarrollando campañas de sensibilización en redes sociales sobre autocuidado, evaluación de autocuidado como una necesidad de salud, corresponsabilidad en las labores domésticas y de cuidados, la visibilización de la absorbente y necesaria tarea de los cuidados, entre otras, como forma de superación de los roles de género.*

Pero también, siendo conscientes de que la violencia machista afecta a todas las mujeres, mujeres de todas las clases sociales, orígenes y en todos los lugares, la situación de vulnerabilidad de las mujeres con empleos precarios o simplemente, sin empleo, hace que sean más susceptibles de sufrir violencia de género, simplemente por la dependencia económica

respecto a su agresor. Por ello se han desarrollado materiales informativos y herramientas accesibles para que todas puedan pedir ayuda.”

Esa Dirección General además se compromete a orientar sus objetivos para aplicar más políticas de protección social transversales, con perspectiva de género, teniendo en cuenta las realidades descritas.

Acceso a recursos sanitarios

La Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (ÁMATE) y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) se dirigieron a esta Institución debido a la preocupación por el retraso de los tratamientos de radioterapia debido a la falta de aceleradores lineales y profesionales sanitarios en el Hospital de La Candelaria.

Según ÁMATE, “la tardía gestión en sustituir dos aceleradores lineales ha reducido el servicio de radioterapia en más de un 50% y la situación está generando retrasos de meses en las listas de espera de la especialidad porque los tratamientos no se pueden hacer de forma continuada, lo que puede significar el empeoramiento de la enfermedad”.

El tiempo de espera entre la finalización de la quimioterapia hasta el inicio de la radioterapia es de un mes o mes y medio, lo que genera una serie de efectos secundarios en los pacientes a nivel psicológico, ya que se remarca la ansiedad y el miedo de la espera porque no saben qué va a ocurrir.

Ya en 2022 se había presentado una queja (Q22/1924) en relación con la necesidad de agilizar los plazos establecidos para la detección, diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama, con especial atención al plazo que opera desde el momento en que se realizan los diagnósticos hasta el momento en que se realizan las operaciones quirúrgicas.

IV. RESOLUCIONES

1. Recomendaciones y sugerencias

En el control y supervisión de las administraciones se han emitido diez (10) Recomendaciones generales y una (1) Resolución sobre el fondo del asunto:

Q23/659.- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

RECOMENDACIÓN

- Se proceda a la aprobación de la propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo en el ámbito de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y de la Viceconsejería de Justicia, suscrita en fecha 6 de agosto de 2021 por la directora general de Relaciones con la Administración de Justicia.
- De manera transitoria, hasta la aprobación de la modificación de la RPT, se lleve a cabo un plan de acción de forma inmediata para reforzar las actuales plantillas de los IMLCF,

a través del desarrollo de las medidas necesarias para incorporar especialistas médico-forenses, psicólogos y trabajadores sociales en las unidades de valoración integral de los institutos de Medicina Legal.

Aceptada.

Q21/3446.- Ayuntamiento de Tazacorte.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Esperando respuesta.

Q22/1696.- Servicio Canario de la Salud.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al el desarrollo de un Plan Integral de Educación Afectivo Sexual.

Se ha cerrado por límite de actuaciones.

Q22/505.- Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a las dificultades y deficiencias que han detectado en la consecución de los derechos y las garantías de los entornos de cuidado, donde existe una presencia mayoritaria de mujeres, en el marco de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Aceptada.

Q21/3444.- Ayuntamiento de Puntagorda.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

Q21/3433.- Ayuntamiento de Arico.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

Q21/3411.- Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

Q21/3356.- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Aceptada.

Q21/3316.- Ayuntamiento de Tinajo.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

Q21/3306.- Ayuntamiento de La Oliva.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo al arbitraje de un protocolo de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

Q21/2742.- VISOCAN.

- RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.
- RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente.

Cierre por límite de actuaciones. Sin respuesta.

2. Recordatorios del deber legal

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con la Diputación del Común se han emitido veintidós **(22)** Recordatorios de Deber Legal, habiendo sido respondidos todos ellos:

3. Advertencias

Por otra parte, se han emitido dieciséis **(16)** Advertencias de declarar la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor de la Diputación del Común, una vez que no se ha obtenido respuesta al Recordatorio de Deber Legal de colaborar, habiendo sido respondidas todas ellas por la Administración correspondiente:

4. Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2023 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

V. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA ADJUNTÍA ESPECIAL

1. Actuaciones de colaboración

- **Convenio con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial.**

Con la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género resultaba de vital la formalización de un convenio de colaboración con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, a fin de profundizar y acrecentar la cooperación entre ambas instituciones en materia de Justicia, en su labor de promoción de iniciativas y medidas dirigidas a erradicar el problema social de la violencia doméstica y de género.

El nuevo Convenio de Colaboración fue suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Diputación del Común, y vino a sustituir al anterior Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002, suscrito entre ambas instituciones.

El Convenio tiene por objeto intensificar las relaciones en el ámbito de la lucha contra la violencia machista entre ambas instituciones, al incorporar al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, a fin de llevar a cabo iniciativas y actividades que promocionen y desarrollen actividades de formación y sensibilización en la materia, así como en la promoción y protección de los derechos de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.

Este convenio suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, cuya vigencia era de dos años a partir de su firma, fue prorrogado en el año 2021 con el fin de seguir manteniendo la fluidez y rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

- **Acuerdo Institucional de Cooperación entre la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad y la Diputación del Común.**

El Diputado del Común, don Rafael Yanes, y el Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, don Julio Pérez, firmaron en fecha 21 de octubre de 2020 un Acuerdo Institucional de Cooperación que tiene por objeto articular la cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Diputación del Común para compartir los datos estadísticos dimanantes de los órganos judiciales y obrantes en los aplicativos informáticos de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de delitos contra la integridad moral, contra la trata de seres humanos, contra la libertad e indemnidad sexuales y delitos de violencia de género y reforzar la investigación de la Diputación del Común respecto de los mismos.

Se trata de un compromiso que busca profundizar y acrecentar la colaboración que han venido manteniendo hasta el momento, y que destacaría la importancia de fortalecer estas líneas de cooperación directas y de auxilio mutuo para un mejor desarrollo de sus respectivas competencias. Asimismo, promueve una comunicación más fluida e instantánea para, entre otros aspectos, comprometerse a tramitar ágilmente las quejas que se reciban por parte de la Diputación del Común.

Con el fin de coordinar las actividades necesarias para la ejecución de este Acuerdo, se prevé la creación de una Comisión Mixta de Seguimiento que estará compuesta por dos miembros de la Consejería Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, por la Adjunta Segunda, doña Milagros Fuentes, y por la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera.

En fecha 5 de noviembre, la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, la Adjunta Segunda y la asesora del área de Justicia y de la Adjuntía Especial, se reunieron con la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, doña Marta Bonnet, como primera toma de contacto para trabajar en el Acuerdo Institucional firmado entre la Diputación del Común y la Consejería de Administraciones Públicas de Canarias en la que se establecieron las pautas de ejecución del Acuerdo de Cooperación suscrito.

Dicho acuerdo tenía una vigencia de un año por lo que, por parte de ambas instituciones, se ha acordado firmar un nuevo Acuerdo de cooperación con una vigencia mayor a fin de reforzar y acrecentar la colaboración que han venido manteniendo hasta el momento.

En este año 2023, la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género mantuvo un encuentro de trabajo con el nuevo Viceconsejero de Justicia, Cesáreo Rodríguez, con el objetivo de establecer una primera toma de contacto y estrechar las líneas de cooperación entre la Administración de Justicia y la Diputación del Común.

La reunión sirvió para intercambiar información de interés para ambas instituciones relacionadas con las deficiencias actuales en la administración de justicia y posibles soluciones.

- Cooperación con el Defensor del Pueblo

El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de Igualdad y Violencia de Género, Beatriz Barrera, mantuvieron una reunión de coordinación en el mes de octubre con el actual Defensor del Pueblo, don Ángel Gabilondo, en la que compartieron sus principales líneas de actuación para tratar aquellos casos de Violencia Vicaria y defensa del menor.

- Instituto Canario de Igualdad

La Adjuntía de Igualdad y Violencia de Género ha seguido manteniendo la relación de colaboración y coordinación con el Instituto Canario de Igualdad para tratar los casos relacionados con la igualdad y la violencia de género en las islas.

Durante el encuentro celebrado en este último ejercicio se han tratado los asuntos del ejercicio del año 2022 y se han reforzado las líneas de colaboración para continuar con la labor de ambas instituciones a fin de disminuir la violencia de género en el archipiélago.

A raíz de esta colaboración, personal de esta Adjuntía acudió a la presentación el día 16 de marzo de 2023 del estudio sobre la Trata con Fines de Explotación en Canarias "**El dato y el relato en la explotación sexual de mujeres y niñas**". Financiado por el Instituto Canario de Igualdad (ICI) y realizado a través de la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna, al amparo del convenio que el ICI mantiene con las dos universidades públicas canarias, con el objetivo de conocer la incidencia y características de la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual en Canarias.

En la misma línea, se acudió también a la presentación del Diagnóstico sobre mujeres con discapacidad y violencia de género (2023), fruto del protocolo establecido entre el Instituto Canario de Igualdad y el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Canarias, CERMI-Canarias, y cuyo objetivo ha sido conocer la situación y factores determinantes de la mayor vulnerabilidad de las mujeres con discapacidad en las islas con relación a la violencia de género.

2. Redes de colaboración

- Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). Red de Mujeres.

La Red de Defensorías de Mujeres (RDM) trabaja con cinco regiones distintas: Europa, América del Norte, América Central, Andina y Cono Sur.

Bajo la supervisión de una coordinación general, la Red de Mujeres de la FIO crea un espacio de intercambio de experiencias y un medio para mejorar y fortalecer el trabajo dentro de las propias defensorías del pueblo. Para ello, se proponen políticas, estrategias, programas legales y sociales, así como metodologías que ayuden a eliminar aquellos factores de exclusión que afectan a millones de mujeres en todo el mundo.

La Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género desde finales del año 2019 hasta el año 2022 fue delegada para la Región Europea de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en representación de España, Portugal y Andorra. Bajo su labor de coordinación durante los ejercicios 2020 y 2021 la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género realizó diversas sesiones de trabajo con los integrantes de la Red Europea de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) para el planteamiento de objetivos, temas y acciones desarrollar durante ambos ejercicios.

Es en noviembre de 2022, durante la celebración del XXVI Congreso y XXVII Asamblea General de la FIO, cuando doña Beatriz Barrera, la Adjunta de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, ha sido nombrada Coordinadora General de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO.

Gracias a su iniciativa, la Red de Mujeres, presentó, el 22 de febrero de 2023, en el debate de la 40ª Recomendación General de la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de las Naciones Unidas (ONU), un documento para dar un impulso decisivo a la representatividad igualitaria e inclusiva de las mujeres en los sistemas de toma de decisiones. En su intervención la Adjunta hizo hincapié en la necesidad de un abordaje integral de la lucha contra la violencia política por motivos de género frente a partidos políticos, medios de comunicación y plataformas digitales; siendo esencial una actuación coordinada para legislar y crear protocolos de actuación que permitan la compensación y reparación del daño que se infringe.

En el marco de la XXVIII Asamblea y XXVII Congreso de la FIO celebrado en Colombia, doña Beatriz Barrera participó como panelista en una de las mesas sobre “Mujeres y Construcción Democrática: Desafíos Actuales”, celebrada en la primera jornada del encuentro, en la que se trató la violencia política que sufren las mujeres con el objeto de expulsarlas de la vida pública.

Durante el encuentro se plantearon ideas como el liderazgo femenino pasa por denunciar, combatir y erradicar la violencia contra la mujer en política, que busca atemorizarnos y expulsarnos de la vida pública. Por ello es necesario abordarla desde un punto de vista normativo y desarrollar protocolos de actuación que permitan la compensación y reparación al daño que se infringe.

La coordinadora general de la Red de Defensorías de Mujeres (RDM), además, intervino en la sesión de conclusiones del XXVII Congreso de la Federación, en el que se presentó el informe de actividades de 2023, y el plan de trabajo para el 2024 aprobado en la reunión del martes 3 de octubre.

Tanto en el Informe de 2023 como en el plan de trabajo para el 2024 se refleja que la Red de Defensoría de Mujeres (RDM) cumple con los objetivos para los que fue creada y se trabaja para eliminar los obstáculos que existen para que las mujeres puedan ocupar en la sociedad el lugar que les corresponde en términos de paridad y para erradicar cualquier forma de violencia contra mujeres y niñas que se produzcan en los Estados que constituyen la FIO.

- Red Insular para la Igualdad de Género “Tenerife Violeta”

La Diputación del Común, a través de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suscribió el Acuerdo de Adhesión al II Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género Tenerife Violeta (II METV) 2020-2025. Como organismo firmante, la Diputación del Común se compromete a promocionar la igualdad de trato y oportunidades, y a cooperar y colaborar con el Cabildo de Tenerife para conseguir este y otros objetivos. En este sentido, se establecerán alianzas para alcanzar un fin común y optimizar los recursos económicos, materiales y humanos, así como proyectar una imagen positiva, unificada y consensuada de las políticas de Igualdad en la isla.

De esta forma, el conjunto de entidades públicas y privadas que conforman la Red Insular por la Igualdad de Género “Tenerife Violeta” establecen sinergias y consensos en estas políticas a

través de la colaboración y la corresponsabilidad en sus actuaciones. Mediante este II METV se promoverán las iniciativas insulares de Igualdad hasta el año 2025.

Con este Marco se obtienen datos actualizados sobre la situación de las mujeres y hombres en la isla en ámbitos como Educación, Cultura, Innovación, Juventud, Deportes, Prevención, Participación y Representación, Mercado Laboral y Atención a las Violencias de Género; y se lleva a cabo el estudio de realidades de mujeres con discapacidad, rurales, mujeres trans, con responsabilidades familiares en solitario, migrantes y mujeres prostituidas.

Además, se pretende atender las necesidades del colectivo con realidades diversas o capacitar a profesionales para la detección y prevención de las desigualdades y violencia de género mediante la investigación, sensibilización, formación e intervención a través del trabajo directo con la población en general o con colectivos concretos.

La Red busca instaurar la credibilidad y confianza en estas políticas y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Tenerife para conseguir una sociedad justa y libre de desigualdades y discriminación.

- Red de Mujeres Rurales de Latinoamérica y El Caribe (REDLAC)

La adjunta de Igualdad y Violencia de Género, Beatriz Barrera, ha sido nombrada Embajadora de la Década de las Mujeres Rurales por la Red de Mujeres Rurales de Latinoamérica y El Caribe. Este distintivo se le ha otorgado por su decidido apoyo a esta iniciativa de la organización, que con su trabajo busca impulsar la igualdad de oportunidades para todas las mujeres rurales del mundo.

3. Jornadas y actividades de divulgación

- “Ilustradoras & Ilustradas 3”

El Parlamento de Canarias inauguró el 19 de abril de 2023 la exposición “Ilustradoras & ilustradas 3”. Una muestra que reúne el trabajo de 105 artistas canarias, que se consolida en su tercera edición como una plataforma de promoción del talento en el ámbito del arte gráfico, iniciativa de la Fundación Canaria Cine+Comics y la Diputación del Común. El acto de inauguración contó con la presencia del presidente de la Cámara, Gustavo Matos, el Diputado del Común, Rafael Yanes, la Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, Beatriz Barrera, y el presidente de la Fundación Canaria Cine+Comics, Francisco Pomares.

Con este proyecto se pretende reivindicar la paridad y el rol femenino en el cómic, así como promover a las autoras canarias más allá del ámbito local. Al mismo tiempo, se investiga y divulga esta cultura en clave femenina, con el fin de acercarla a nuevos públicos y ayudar a los perfiles femeninos que están comenzando su andadura en este ámbito.

La exposición se pudo visitar de forma presencial Sala de Exposiciones del Parlamento de Canarias hasta el 6 de mayo, en horario, de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, sábados en horario de mañana.

Asimismo, se publicó un libro recopilatorio con la biografía y una selección de la obra de las ilustradoras que participaron en la exposición.

- Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales de Canarias BPW Canarias

Esta Asociación se fundó en noviembre de 2017 y está formada por empresarias y profesionales de distintos puntos de las Islas Canarias que representan a un amplio espectro de sectores y actividades. La Asociación se constituye para ser un lobby de presión femenino, con la finalidad de hacer visible a la mujer dentro del mundo profesional y empresarial, participar en los ámbitos de decisión, defender los derechos de las mujeres y mostrar a la sociedad las desigualdades existentes.

Su objetivo es poner en valor el papel de la mujer en el ámbito laboral difundiendo y exponiendo ejemplos inspiradores de mujeres referentes en sus campos de especialización. Se muestran en continuo contacto con diversos colectivos, empresas y administraciones públicas con las que trabajamos conjuntamente en analizar y erradicar situaciones de desigualdad en el ámbito profesional.

La Adjunta de Igualdad y Violencia de Género durante estos años ha venido colaborando activamente con la Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales BPW Canarias, atendiendo sus reivindicaciones y apoyando a esta entidad en numerosas ocasiones.

- Premios Más Mujer

La Diputación del Común ha venido colaborando estos últimos años con los Premios Más Mujer, organizados por la revista Más Mujer y la asociación AMMCA, que está integrada por las galardonadas de ediciones anteriores. Estos reconocimientos tienen como objetivo visibilizar las trayectorias y la excelencia de mujeres que han destacado en cada uno de sus ámbitos profesionales o personales en Canarias y su contribución en el desarrollo de nuestra sociedad.

A razón de esta relación de colaboración, doña Beatriz Barrera, intervino en la apertura de la gala de la IV Edición de los Premios Más Mujer – BPW Canarias, celebrada el día 15 de marzo de 2023, hecho que repetirá en la V Edición de los Premios Más Mujer- BPW Canarias, cuya gala se celebrará en el marzo de 2024.

Capítulo IX

Menores

Quejas nuevas en el año 2023.

A fecha 31 de diciembre de 2023 constan **20** quejas nuevas recibidas en el año 2023, lo que supone un descenso del 39,39%, con respecto al ejercicio del año anterior.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de catorce (**14**) quejas, ya que cinco (**5**) fueron inadmitidas y una (**1**) fu trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un descenso del número de quejas registradas

Las **14** quejas admitidas han supuesto **22 actuaciones en distintas administraciones**, ya que varios expedientes se afectan a distintos organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(10)**.
2. Corporaciones Locales: **(12)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	2	4	6
La Palma	3	1	4
Tenerife	1	1	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	6	6	12
Gobierno de Canarias			10
TOTAL			22

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (6)

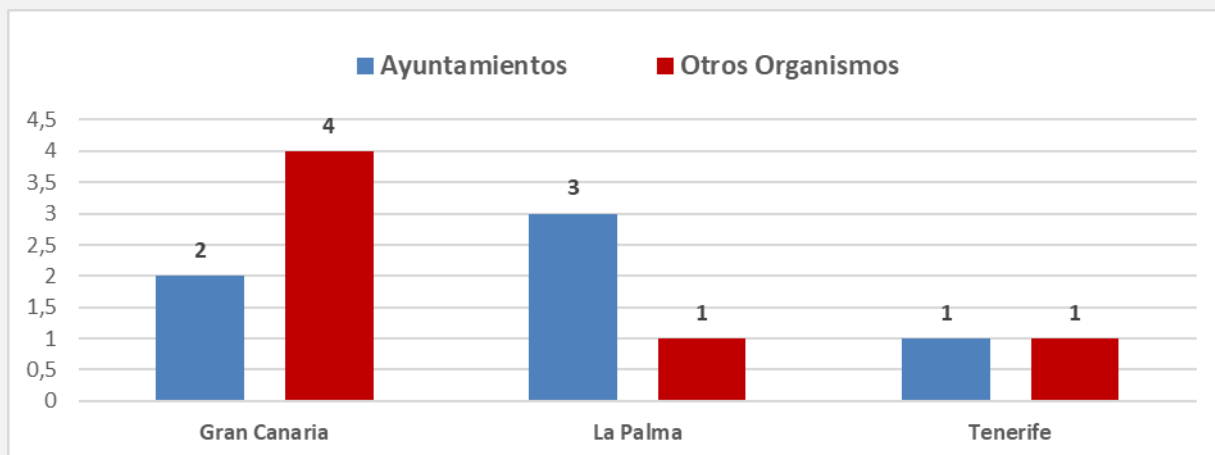
- Ayuntamientos: **(2)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: (4)

- Ayuntamientos: **(3)**
- Otros Organismos: **(1)**

Tenerife: (2)

- Ayuntamientos: **(1)**
- Otros Organismos: **(1)**

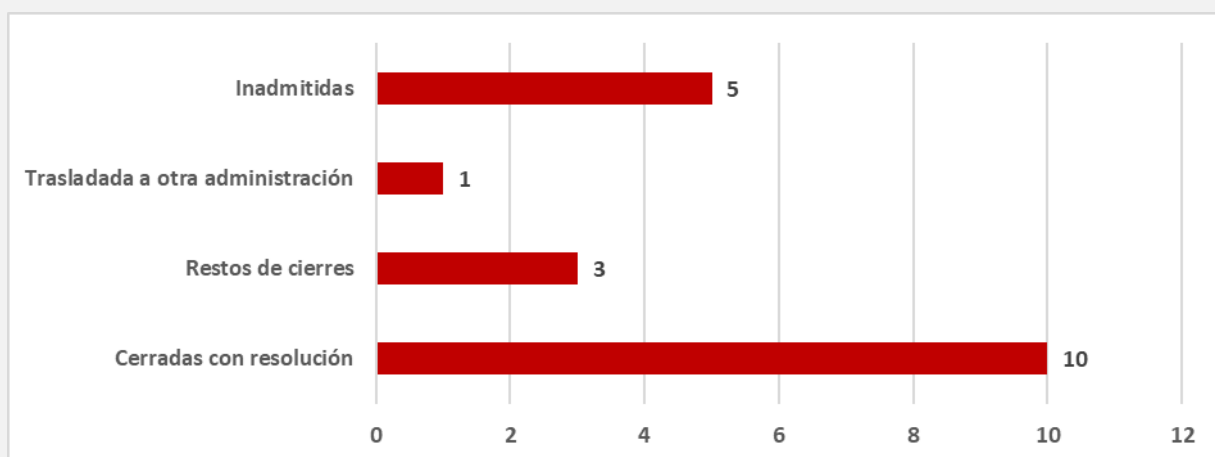


III.- Quejas cerradas e inadmitidas en el año 2023 y sus causas.

Se archivaron en el año 2023 un total de 19 quejas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	10	52.63%
Restos de cierres	3	15.79%
Trasladada a otra administración	1	5.26%
Inadmitidas	5	26.32%
Total quejas cerradas	19	99.99%

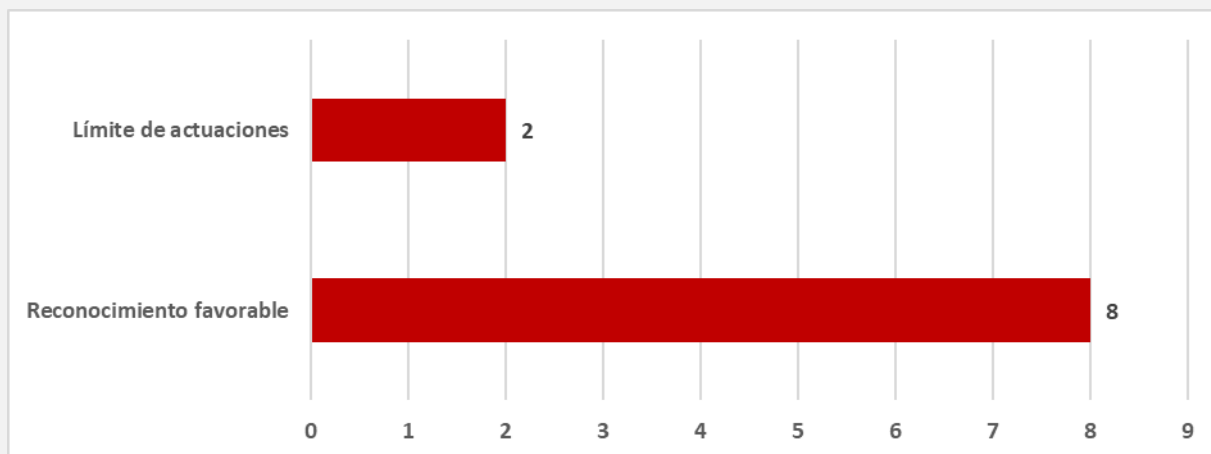


1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **8** expedientes con **reconocimientos favorables** a la ciudadanía, lo que supone el **80%** de las quejas cerradas con resolución.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **20%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	8	80.00%
Total resolución positiva	8	80.00%
Límite de actuaciones	2	20.00%
TOTAL	10	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran tres (3) expedientes, lo que supone el 15.79% del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde han sido **2** por no existir irregularidad y **1** por desistimiento.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Con respecto a este apartado ha sido derivado un (1) expediente de queja al Defensor del Pueblo estatal, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

De las cinco (**5**) quejas que se inadmitieron en el año 2023, 3 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, 1 por encontrarse solucionada y 1 por duplicidad.

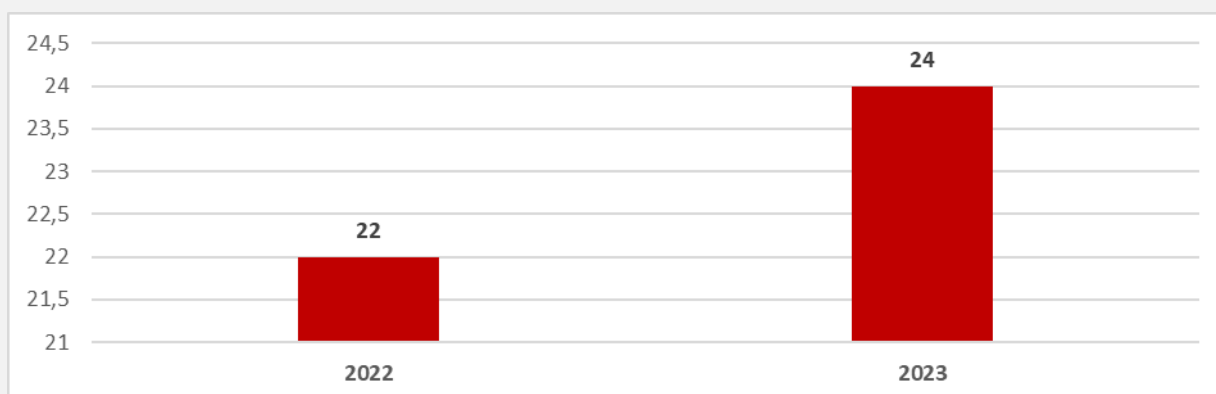
- **Quejas Inadmitidas**

No subsanación	3
Solucionada	1
Duplicidad	1
Total Inadmitidas	5

IV.- Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2023.

A fecha de cierre del ejercicio, es decir, a 31 de diciembre de 2023, figuran veinticuatro (**24**) quejas en trámite, que se dividen en, 16 expedientes del año 2023, 6 del año 2022, 1 del año 2021 y 1 del año 2020.

Así, las quejas gestionadas en el período del 2023 resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2022, es decir **22** y las nuevas en todo el año 2023, que son **20**, dando un resultado total de **42** expedientes, de los que **24** quedan para ser gestionados en 2024.



Comparativa de los años 2022 y 2023, apreciando un pequeño ascenso en el número de quejas en trámite al finalizar cada año.

VII. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

1. Consideraciones generales.

Se hace necesario, en este informe, realizar un breve recorrido respecto a la normativa del sistema de protección de las personas menores de edad, que pasamos a esbozar de manera sucinta.

La Constitución Española al enumerar los principios rectores de la política social y económica, menciona la obligación de los poderes públicos de «asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia» y dentro de esta, con carácter singular, la de las personas menores de edad (artículo 39).

El mandato constitucional obligó al poder legislativo a la promulgación de la normativa necesaria para la protección de las personas menores, siendo la más significativa, de inicio, en este orden, la Ley 21/1987, de 11 de noviembre, que modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción y otras formas de protección de menores; desaparece el concepto de abandono y aparece el concepto de desamparo, suponiendo esta Ley la desjudicialización del sistema jurídico de protección de menores, otorgando la tutela a la entidad pública de protección.

Con posterioridad, se promulgó la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, Ley de Protección Jurídica del Menor (LOPJM) que introduce un nuevo concepto, la introducción del concepto de riesgo en contraposición al desamparo. Estas dos leyes son las que vienen a modificar, de forma sustancial, en el ordenamiento jurídico estatal, el régimen de protección de las personas menores de edad.

La mayoría de las comunidades autónomas, con inspiración en tal normativa, y al amparo de la competencia concedida por el artículo 148 de la CE, han venido promulgando su propia legislación en esta materia, en concreto, en nuestra Comunidad Autónoma, nuestra ley data de 1997, Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

Los importantes cambios sociales que se han ido produciendo, han demandado una mejora de los instrumentos de protección jurídica, al incidir en las situaciones de las personas menores de edad.

En este sentido, la Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio, de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, aborda una reforma en profundidad de las tradicionales instituciones de protección del menor reguladas en el Código Civil.

Por su parte, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, introduce los cambios necesarios, en la legislación española de protección a la infancia y a la adolescencia, que permiten continuar garantizando, a las personas menores de edad, una protección uniforme en todo el territorio del Estado, constituyendo una referencia para las comunidades autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación en la materia. Además, esta ley incorpora algunas novedades que ya han sido introducidas por algunas normas autonómicas estos años atrás.

Más recientemente, la Ley Orgánica 4/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, refuerza los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, garantizando su integridad física, psíquica, psicológica y moral, frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad, estableciendo las medidas de protección integral y multidisciplinar que incluyen la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño, en todos los ámbitos en los que se desarrolle la vida de las personas menores de edad.

Toda la normativa antes mencionada, se ha visto poderosamente influenciada por los textos internacionales que se han ocupado de la protección de las personas menores, de los que destacan la Declaración Universal de los Derechos del Niño (Nueva York 1959) y la Convención

de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Nueva York, 20 de noviembre de 1989).

En este sentido, los principales referentes normativos de protección infantil, circunscritos al ámbito de Naciones Unidas, son los tres protocolos facultativos de la citada Convención, y las Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño, que se encargan de conectar este marco de Derecho Internacional con realidades educativas, sanitarias, jurídicas y sociales que atañen a niños, niñas y adolescentes.

En toda la normativa internacional, estatal y la autonómica mencionada, late el “*superior interés del menor*” como criterio determinante para la adopción de cualquier medida que le afecte, configurándose como un verdadero concepto jurídico indeterminado, que la doctrina ha venido relacionando, bien con el desenvolvimiento libre e integral de la personalidad de la persona menor y la supremacía de todo lo que le beneficie, más allá de las preferencias personales de padres, madres, personas tutoras, guardadoras o administraciones públicas, en orden la protección de sus derechos fundamentales.

Por tanto, la especial vulnerabilidad, en que se encuentran las personas menores, determina la necesidad de dispensarles una singular protección y, desde este entendimiento, las Entidades Públicas de Protección, deben adoptar y arbitrar todas las medidas y mecanismos protectores necesarios.

En este sentido, corresponde a las defensorías del pueblo garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones, con responsabilidad en la atención a la infancia y adolescencia, respondan a su superior interés, primando, en todo caso, su condición de titulares de pleno derecho; enfoque de los derechos de la infancia y adolescencia, marco conceptual que incluye como objetivo la promoción, protección y salvaguardia de sus derechos.

En este orden de cosas, revisar en profundidad el funcionamiento de las instituciones del sistema de protección de atención a las personas menores de edad, para garantizar una protección efectiva, requiere de un ejercicio de responsabilidad, que es de obligado cumplimiento, desarrollando las actuaciones de sensibilización, prevención, asistencia y protección, así como estableciendo aquellas reformas legislativas, revisión de procedimientos necesarios para asegurar la coordinación efectiva entre las distintas administraciones públicas competentes, aprobación de planes y programas que resulten necesarios, como elementos o instrumentos claves que consideramos fundamentales para garantizar el bienestar de las personas menores; bienestar que debe constituir la hoja de ruta de las administraciones públicas.

En consecuencia, y en cumplimiento de nuestra función como institución garantista de derechos, en especial de las personas menores, dada su situación de vulnerabilidad, debemos de nuevo, poner de manifiesto, como venimos haciendo desde el ejercicio de 2015, la ausencia de actualización de todo el régimen jurídico de protección a la infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma, así como la ausencia de la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias.

Recordemos que la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia, fue un compromiso adquirido desde el 17 de noviembre de 2014, en el Pacto Canario por la Infancia, y reiterado en el informe elaborado por la Subcomisión sobre la situación de la Infancia y la Familia en Canarias, aprobado por el Pleno del Parlamento de Canarias, en su sesión celebrada los días 26 y 27 de marzo de 2019, pero, pese al tiempo transcurrido, y los compromisos y recomendaciones realizadas, no se ha abordado su elaboración.

Recordemos, igualmente, respecto a la actualización de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, constaba, a fecha del cierre del ejercicio 2021, la consulta pública de la iniciativa normativa del Anteproyecto de Ley de atención integral a la infancia y la adolescencia, sin que conste ulterior trámite, una vez finalizado el periodo de consulta en fecha 31 de marzo de 2021.

Asimismo, recordemos que, en el Programa Legislativo del Gobierno de Canarias (Acuerdo de Gobierno de 24 de septiembre de 2020), de la X legislatura, se contempló la iniciativa de la nueva regulación relativa al *“Anteproyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia en la Comunidad Autónoma de Canarias”*, cuya fecha prevista de inicio de tramitación se preveía en el cuarto trimestre de 2020 y fecha de remisión al Consejo de Gobierno el segundo trimestre de 2022.

Pues bien, a fecha del cierre del ejercicio 2022, informamos que no constaba ulterior tramitación de la menciona iniciativa, por lo que nos seguíamos encontrando en la fase previa de la elaboración de la misma, cuya fecha de remisión al Consejo de Gobierno, como adelantamos, estaba prevista, en el segundo trimestre de 2022, conforme al Programa Legislativo del Gobierno de Canarias de la X legislatura.

A fecha del cierre del ejercicio de 2023, seguimos sin contar con la actualización de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, por lo que seguiremos poniendo de manifiesto nuestra preocupación.

Urge adaptar la normativa autonómica, no solo por su obsolescencia, sino por los cambios, tanto en el escenario legislativo (a nivel estatal como autonómico) que se han ido produciendo con la consiguiente aprobación de las normas que han tratado de dar respuesta a las necesidades de la población infantil y adolescente y sus familias, como en el escenario social, los cambios y evolución de la sociedad; realidades y circunstancias que la propia Administración Pública, en su trabajo y dedicación diaria a la infancia y adolescencia, se ha ido encontrando a lo largo de más de dos décadas.

Para avanzar en la protección de la infancia y adolescencia resulta primordial la estadística en Canarias, reiteramos que una buena monitorización de los indicadores de bienestar permite captar las tendencias de cambio, logrando que la normativa y la actuación de las instituciones respondan a la realidad canaria.

Reiteramos que, para evaluar las necesidades de atención en esta materia, se deben dedicar esfuerzos que midan y evalúen las mismas, difícilmente podremos atender sin contar con datos fiables y actualizados que informen la toma de decisiones y, posteriormente, puedan

evaluarse los objetivos conseguidos, en cumplimiento de los compromisos asumidos desde el 17 de noviembre de 2014 en el Pacto Canario por la Infancia.

Un año más, en nuestras consideraciones, manifestamos nuestra preocupación por la situación de las personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, y su plena integración en la sociedad española, mientras permanezcan en el territorio del estado español, objetivo de las políticas públicas de protección a la infancia y adolescencia.

Garantizar los derechos contenidos en la Convención de los derechos del Niño, conlleva, que tanto los países de tránsito, como los países de recepción, dispongan de un sistema de protección capaz de garantizar dichos derechos, priorizando la condición de persona menor por encima de la de persona migrante; han de ser considerados niños y niñas hasta su mayoría de edad y por tanto, ser objeto de atención y protección integral.

Como hemos expuesto en anteriores informes, nuestra comunidad autónoma ha venido afrontando, en solitario, desde el año 2020, el reto de gestionar la acogida de emergencia de menores que habían llegado a nuestras costas en precarias embarcaciones, pese a la obligación que tiene el Estado, que debe garantizar el principio de solidaridad consagrado en la Constitución; atender las especiales circunstancias de aquellos territorios en los que los flujos migratorios tengan una especial incidencia.

El total de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, a fecha 31 de diciembre 2023 es de 5149.

Como venimos insistiendo en anteriores informes, no es razonable y solidario que nuestros servicios de protección autonómicos asuman en solitario, la tutela de un número de menores que supera nuestra capacidad de acogida y que, como ya venimos adelantando, las proyecciones demográficas dadas por la ONU, por nuestra posición geográfica, seguirán soportando la presión migratoria de forma continuada, por lo que se deberá seguir configurando, como ya hemos apuntado en reiteradas ocasiones, la política migratoria española en un marco europeo común.

Por este motivo, el Diputado del Común presentó en las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo una propuesta de resolución que fue aprobada por unanimidad en la que se solicitaba la solidaridad de todas las comunidades autónomas para proteger adecuadamente los derechos de estos menores.

Por último, queremos concluir que la minoría edad, unida a la condición de extranjero, coloca, precisamente, a las personas menores en una situación de vulnerabilidad, por lo que desde esta institución hacemos un llamamiento a la reflexión sobre los ataques por motivos de discriminación al ser de mayor gravedad contra la dignidad humana. Justificar o tolerar estos ataques racistas y xenófobos supone amparar la violación directa de los principios de libertad y democracia, del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales y, por ende, al Estado de Derecho.

El racismo constituye la manifestación de la intolerancia hacia las personas extranjeras, ya lo sea por su distinto color, nacionalidad, raza u origen, y se exterioriza a través de actos que entrañan un desprecio y rechazo hacia las mismas. Personas cuyas diferencias son percibidas como algo negativo y respecto a las que se tiene un claro sentimiento de superioridad, identificando al extranjero con conceptos, actitudes, culturas, religiones, o simplemente se le atribuye actuaciones que en el sentir popular son percibidas como peligrosamente negativas. Para ser víctima de racismo no es necesario una situación de irregularidad administrativa en el país o la carencia de recursos económicos, siendo exclusivamente el prejuicio al extranjero por cualquier motivo.

Es nuestra obligación como institución, reiterar, para que no quede en el olvido, que gran parte de las personas menores que llegan a nuestras costas, migran por situaciones de conflicto bélico, pobreza extrema, exclusión, marginación, falta de expectativas, orientación sexual, motivos religiosos o cualquier otra situación discriminatoria y en busca de un futuro mejor, por lo que debe primarse su interés superior para evitar el desarraigo familiar y social inherente al abandono de sus países de origen.

2. Principales motivos de queja.

-Salud mental.

En el anterior ejercicio dimos cuenta de las actuaciones de supervisión realizadas en el marco de la Q22/188, en la que se ponía de manifiesto la gravedad del problema existente con los ingresos psiquiátricos de las personas menores de edad, ante la ausencia de respuesta por parte de las administraciones con competencia en la materia.

Recordemos que, en el escrito de queja, se ponía de manifiesto la denegación de la ratificación de los internamientos de menores en un centro hospitalario, por parte de los juzgados, al considerar que no era un lugar adecuado para menores, dada su edad y patologías. Añadían que, esta situación había sido puesta de manifiesto desde hacía varios años, a las distintas administraciones con competencia en la materia, pero, pese a ello, la situación lejos de resolverse empeoraba.

Igualmente, se apuntaba que la cobertura de la asistencia sanitaria que existía para menores, con problemas psiquiátricos, era completamente deficiente: insuficiencia de centros de día, sin capacidad para gestionar la demanda de forma adecuada, insuficiencia de centros de rehabilitación psicosocial, insuficiencia de centros de atención temprana o comunitaria, demora en el acceso a los servicios de psiquiatría de hasta 8 meses de espera.

Por último, entendían que la única forma de proteger y cumplir con el deber asistencial, de forma correcta, implicaba la creación de un área concreta para el ingreso de menores con patologías psiquiátricas, completamente separada de las personas adultas.

Por último, se señalaba, que el propio Plan de Salud Mental de Canarias (2019-2023) recoge que la edad infanto-juvenil abarca desde los 0 a los 17 años, sin embargo, en el caso de ingresos urgentes, en unidades de internamiento breve y unidades funcionales de interconsulta, distingue entre menores de 15 (área de pediatría) y mayores de 15 plantas de psiquiatría (UIB), por lo que, en mayores de 15 se deja a un lado la especialización descrita,

pese a recoger el propio plan que se trata de lugares "*fundamentalmente para adultos*", creando una confusión clara y obviando los objetivos descritos en el propio plan.

Esta institución solicitó informe a la Consejería de Sanidad, al Hospital Universitario de Canarias, a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias, al Instituto de Medicina Legal y a la Fiscalía, recibiendo las siguientes respuestas que reseñamos de manera sucinta:

-La dirección del hospital comunicó que no podía informar sobre decisiones adoptadas por el anterior equipo directivo y no documentadas en la gerencia, si bien exponía que el equipo directivo actual estaba comprometido con el cumplimiento del artículo 763 de la LEC, que recoge las condiciones necesarias para el internamiento de menores que así lo requieran.

-Igualmente, exponía la dirección del hospital que, en el año 2021, se había realizado un plan funcional para dicho edificio, en el que se contemplaba la ubicación de una Unidad Infanto-Juvenil para la atención de la patología psiquiátrica y que, para el año 2022, iría a concurso la redacción del proyecto de obra, si bien, como medida provisional, hasta que finalizaran las obras del nuevo edificio se procedería a su ubicación en una de las plantas del edificio.

-La Fiscalía comunicó que se les había informado, por parte de la dirección- gerencia del hospital, que se había dispuesto un Plan Funcional de Hospitalización Breve de Psiquiatría de Infanto-Juvenil, que entraba en funcionamiento a lo largo del mes de junio de 2022, siendo un lugar adecuado y exclusivo para la Salud Mental Infanto-Juvenil.

-La Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias informó que los ingresos se hacían en la planta de pediatría, sin que estuviera totalmente definida, diseñada, equipada, conforme a lo que debe ser una Unidad de Internamiento Breve para menores de 17 años.

-Añadía la Dirección General que tenía conocimiento de la reunión que se había mantenido hace varios años con el Jefe de Servicio de Programas de Prevención y Protección de Menores que había formado parte del personal técnico del Servicio Regional de Salud Mental de la Consejería de Sanidad.

-Asimismo, señalaba la entidad pública que, en el Plan de Salud Mental de Canarias 2019-2023, se hace especial hincapié (Línea Estratégica 4: Atención a la salud mental infanto-juvenil), que es competencia de la Consejería de Sanidad su desarrollo y que el personal técnico de la Dirección General, una vez que los menores son ingresados, emiten sus informes a petición del juzgado, aunque son informes relacionados con la situación psicosocial de las familias y variables relacionadas con la protección, o, en su caso, si existe constancia en la dirección general de antecedentes de riesgo relacionado con el menor. Puntualizaba que la cuestión clínica es competencia del Servicio de Salud Mental.

-Apuntaba, igualmente, la Dirección General que, si bien no había emitido ningún informe formal dirigido a la Consejería de Sanidad, en forma de queja o reflexión relacionada con el desarrollo de los Servicios de Salud Mental Infanto-Juvenil en Canarias, compartía todos los

elementos reflejados en los hechos que se le trasladaban en la petición de informe de esta Institución.

-Concluía la dirección general que estaba previsto mantener una reunión entre el Centro Directivo y la Consejería de Sanidad para abordar el asunto y ver las líneas de trabajo para la implementación real del Plan de Salud Mental.

-El Instituto de Medicina Legal informó que, los Médicos Forenses del Instituto, emiten los informes periciales que les son solicitados por los Juzgados, Tribunales y Fiscalía, que, en el caso de los internamientos psiquiátricos, se limitan a informar, conforme al artículo 763.3 LEC sobre la necesidad y procedencia del internamiento desde el punto de vista médico y que, tal y como se recogía en el escrito de queja, los internamientos de los menores tienen lugar en un área hospitalaria no específica para este tipo de pacientes, por cuanto dicho centro sanitario no dispone de instalaciones dedicadas a psiquiatría infanto-juvenil. Esto hace que, en función de la edad, el menor sea ingresado en el área de Pediatría o en la planta de Psiquiatría.

-Añadía el Instituto que, en el primer caso, el internamiento coincide con otras patologías pediátricas y, en el segundo caso, los menores ingresan en una planta exclusiva de psiquiatría coincidiendo con el resto de los pacientes psiquiátricos adultos, todo ello supone una cierta anomalía en la atención psiquiátrica del menor en régimen de internamiento, por esto el Instituto apuntaba en su informe que desconoce las razones por las que no se ha llevado a cabo el proyecto de creación de una unidad específica para internamiento de menores en el HUC. No obstante, exponía que, por el HUC se le había comunicado que se estaba trabajando en ello y que en los próximos meses entraría en funcionamiento una Planta de Hospitalización Breve de Psiquiatría Infanto-Juvenil, en el denominado "Cuerpo D" del HUC, que estaba actualmente en obras. Todo ello como paso previo a la construcción de una nueva edificación dedicada a la asistencia Materno-Infantil (en proyecto).

- La Consejería de Sanidad indicaba que, actualmente, la red de dispositivos específicos para la atención a la población menor de 18 años en la isla de Tenerife, respecto del HUC, incluía la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil La Orotava que atiende a la población de las zonas básicas de salud (La Guancha, La Vera, Los Realejos, Orotava II -Dehesa, Puerto II - Botánico, San Antonio, Santa Úrsula, Icod y Los Silos) y la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil del HUC que atiende a la población de las zonas básicas de salud (Barranco Grande, La Cuesta, La Matanza, La Victoria, La Laguna -Finca España, Las Mercedes, Rosario-Geneto, Taco, Tacoronte, Tejina y Tegueste).

-Añadía la Consejería que, en los presupuestos y planificación de 2022 estaban contempladas las diferentes actuaciones para continuar con las mejoras y ampliación de la red de recursos específicos en el HUC, de tal manera que se crearía la Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil para hospitalizar a menores de 18 años y que estaba prevista la mejora de las infraestructuras de Salud Mental del HUC, dadas las deficientes condiciones históricas de algunos de los recursos existentes, como eran la Unidad ambulatoria de Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA), Hospital de Día y la Unidad de Salud Mental Comunitaria Infanto-Juvenil, por lo que se construiría una nueva torre de maternidad, donde se albergarán dichas unidades y se crearía la Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil, que actualmente se encontraba en la fase de redacción del proyecto.

En el presente ejercicio se ha recibido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias, a la que se había solicitado que nos mantuviera informados del resultado de la reunión que se iba a celebrar con la Consejería de Sanidad, respecto a la adopción de medidas para la implementación real del Plan de Salud Mental.

En el informe recibido se da cuenta de la reunión mantenida con la Directora de Programas Asistenciales del Servicio Canario de Salud, con la Responsable del Servicio de Salud Mental, con la Directora General de Protección a la Infancia y Familia y el Jefe de Servicio de Programas de Prevención y Protección de Menores, en la que se pone de manifiesto:

- Existe una demanda muy relevante de atención en materia de salud mental infanto-juvenil. El número de consultas ha aumentado de forma significativa en los últimos dos años.

-Desde la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias se valora que existe un registro de mejora y aumento de plazas de atención residencial para menores que necesitan atención en salud mental; menores con discapacidad; y menores que presentan adicciones.

-Es fundamental la cooperación entre las administraciones públicas con el fin de mejorar la atención y aprovechamiento de los recursos públicos.

-Desde el Servicio de Salud Mental se apuesta por la atención ambulatoria y crear un Servicio Asertivo Comunitario. Las plazas de psicología y psiquiatría están creadas y dotadas económicamente, aunque no había sido posible la contratación por falta de profesionales.

-La Unidad de Internamiento Breve del CHUIMI (Gran Canaria) ya estaba en funcionamiento con 14 plazas.

-La Unidad de Internamiento Breve prevista para Santa Cruz de Tenerife (HUC), todavía estaba pendiente.

-Desde la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias, se informa que, a corto plazo, está previsto abrir un centro con 6 plazas dirigidas a menores con alteraciones emocionales cuyas necesidades no pueden ser cubiertas en los hogares normalizados, y que, en el primer trimestre de 2023, se haría un nuevo contrato de 10 plazas dirigidas a menores con discapacidad severa y moderada.

Finalizaba el informe exponiendo que la Consejería de Sanidad ostenta las competencias para la implementación del Plan de Salud Mental, y que la Dirección General contribuirá en todo aquello que sea necesario para su efectiva puesta en marcha y desarrollo.

Igualmente, a principios del ejercicio, se comunicaba que el Hospital Universitario de Canarias había puesto en marcha la Unidad Infanto-Juvenil (UHB) de Salud Mental, un dispositivo hospitalario que ofrece atención psiquiátrica continuada e intensiva a pacientes de la franja

de 12 a 17 años, con trastornos mentales agudos que no sean susceptibles de atención y tratamiento ambulatorio.

A este respecto, teniendo en cuenta que nuestro marco normativo ha configurado un sistema de atención a la infancia y la familia sustentado en la prevención de situaciones que perjudiquen el desarrollo de las personas menores de edad, y que venimos poniendo de manifiesto que existen indicadores que revelan el empeoramiento de la salud mental de la infancia y adolescencia, indicadores señalados desde el año 2021 en el Dictamen de la Comisión de estudio sobre la situación de la infancia y adolescencia en Canarias (Parlamento de Canarias), se hace imprescindible intervenciones y estrategias diferenciadas, teniendo en cuenta que la población infanto-juvenil está en pleno desarrollo y evolución de su personalidad, la expresión psicopatológica y clínica es específica, ya que sus necesidades físicas, psíquicas y socio-familiares son diferentes a las de la población adulta; diferentes criterios diagnósticos, diferentes procesos psicopatológicos y diferente abordaje terapéutico.

Por lo tanto, es necesario la prestación de una atención especializada con unas características propias, en un espacio propio que permita dispensar un trato adecuado en la edad infanto-juvenil que comprende desde los 0 a los 17 años. Los niños, niñas y adolescentes son personas con una entidad integral biopsicosocial en permanente evolución e interacción con su entorno familiar y social.

A este respecto, en el pasado ejercicio dimos cuenta de la recepción de la Q22/2855, a finales del ejercicio, promovida por personal facultativo de la especialidad de psiquiatría, en la que se ponía de manifiesto que la atención psiquiátrica a toda la población menor de 15 años en el Hospital Materno Infantil, así como a la población de entre 15 y 17 años en el Hospital Insular, se estaba realizando sin contar con espacios diferenciados y adecuados a la edad y a la problemática por la que se acudía a las urgencias hospitalarias (alteraciones de conducta graves con auto y/o heteroagresividad, ideación suicida o intentos autolíticos).

Exponía el colectivo facultativo que la valoración e intervención en niños y adolescentes que acudían a las urgencias, por los motivos antes mencionados, requería tiempo y un entorno seguro y tranquilo, con atención específica; esto incluía la atención, por ejemplo, de personal de enfermería especializado y, que si bien existe un espacio para la atención y observación de pacientes adultos que acuden por un motivo psiquiátrico, no así respecto a estas franjas de edad especificadas, que comparten espacios con personas adultas en el módulo de psiquiatría, o bien en otras áreas de urgencias que no están adaptadas para los potenciales riesgos que se pueden producir.

A lo anterior, añadían que se trataba de pacientes que acuden a urgencias en situaciones de crisis, y que existe un potencial auto o heterolesivo que hay que minimizar en el entorno hospitalario, adecuando los espacios, requiriendo un tipo de intervenciones muy diferente a la realizada con otros pacientes que acuden por otras patologías físicas.

Por último, concluían que, al compartir espacio con personas adultas, se les exponía a situaciones que no se consideraban adecuadas a su grado de madurez y capacidad emocional, lo que puede hacer que, la propia asistencia en urgencias tenga un efecto potencialmente lesivo en la psique de estos niños y niñas.

Por ello, solicitaban contar con un módulo de atención psiquiátrica en urgencias, para poder brindarles, a infantes y adolescentes, una asistencia especializada en un espacio adecuado a su edad y patología.

Esta Institución solicitó informe a la Consejería de Sanidad, acerca de las medidas que se fueran a adoptar para garantizar una asistencia sanitaria adecuada a la población infanto-juvenil en los servicios de urgencias psiquiátricos, a la vista de lo expuesto por el personal facultativo de la especialidad de psiquiatría.

En el presente ejercicio se ha recibido informe en el que se comunica que la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias dispone que la edad pediátrica queda comprendida entre los 0 a 14 años, y que la atención sanitaria de urgencias prestada a la población comprendida en dicha franja de edad se realizaba en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Materno Infantil de Canarias.

Igualmente, informaban que la población comprendida entre los 15 y 17 años, cuando acuden a un servicio de urgencias por cualquier motivo, lo hacen a los servicios de adultos del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria, y en el caso de que estos pacientes requieran atención psiquiátrica, ésta se prestará a través de los recursos psiquiátricos existentes en el Servicio de Urgencias del citado hospital.

Destacan que, cuando un paciente acude a un servicio de urgencias con posible patología psiquiátrica, previamente, se tiene que descartar cualquier otra patología orgánica, y que el despistaje, cuando el paciente tiene menos de 15 años, se realiza por personal facultativo de pediatría que cubren las urgencias infantiles en los hospitales. Por el contrario, si el paciente es mayor de 15 años, ese despistaje se lleva a cabo en el servicio de urgencias de adultos.

Igualmente, se daba cuenta de la dimensión de las atenciones dispensadas, solo en los años 2020 y 2021 a la población comprendida entre 0 y 17 años, en el Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil:

Cuenta de CONTEO_PET Servicio	Grupo de edad	Año 2020	Año 2021	Total
URG	Entre 15 y 17 años	75	118	193
	Menor de 15 años	5	-	5
UGRP	Entre 15 y 17 años	-	6	6
	Menor de 15 años	104	186	290

Del informe trasladado concluimos que la administración sanitaria entiende que está dando cumplimiento a lo establecido en la normativa de aplicación en Canarias, Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, y no pone de manifiesto su intención de adecuar los espacios de atención a la población infanto-juvenil.

A fecha del cierre de este ejercicio, el personal facultativo nos informó que trasladaría sus consideraciones al respecto, por lo que una vez se reciban las mismas, se valoraran para determinar las actuaciones de supervisión a realizar.

Al hilo de lo anterior, esta Institución espera contar, en el próximo ejercicio, con la evaluación del Plan de Salud Mental (2019-2023) de nuestra comunidad autónoma; evaluación prevista en el mismo para analizar la consecución de sus objetivos y acciones propuestas durante su vigencia, que permitirá obtener una visión de la consecución de estos, tanto del Plan en su conjunto, como de cada una de las líneas estratégicas que lo componen, entre ellas, la línea estratégica 4: atención a la salud mental infanto-juvenil.

Igualmente, tendremos que tener en cuenta el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que estableció, entre sus prioridades, el impulso de una nueva Estrategia de Salud Mental 2022-2026, que a su vez sirvió como base para crear el Plan de Acción de Salud Mental de 2022-2024, que está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, y diseñado de acuerdo con el enfoque integral de la Unión Europea. Este Plan es el instrumento que encauza todas las actuaciones para mejorar la salud mental en España, cuestión prioritaria en la agenda sanitaria de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea.

-Riesgo y desamparo.

En el presente ejercicio se han celebrado las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, dedicadas de forma monográfica a la infancia y adolescencia, en concreto a *“Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia. Análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño”*.

En las jornadas de defensorías se recoge el trabajo de supervisión que se realiza en la materia objeto de las mismas, si bien, en estas XXXVI jornadas, por primera vez, se incluyen las aportaciones realizadas por un grupo de adolescentes procedentes de las distintas defensorías, con el objetivo de incorporar su voz, a través de un espacio de participación sobre la reflexión y deliberación de las situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia para elevar sus propuestas de mejora.

Esta institución considera oportuno trasladar las conclusiones y recomendaciones de interés, en el trabajo que se ha realizado en estas jornadas:

- Invertir en políticas de infancia y, en especial, en medidas de prevención de las situaciones de riesgo en todos los ámbitos que atienden a este sector de la población: educación, salud, servicios sociales y socioeducativos.

- Dotar a las comunidades autónomas, que aún no disponga del mismo, de un instrumento para valorar las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, de obligado cumplimiento para garantizar la seguridad jurídica.

- Elaborar y aprobar con celeridad una reglamentación que clarifique y regule el procedimiento de la declaración de riesgo del niño o niña y que que garantice la unidad de criterios en cada comunidad autónoma.

- Garantizar el proceso de escucha activa del niño o niña afectado, implementando instrumentos que se adecuen a su edad y madurez, así como la calidad de la información

facilitada a la familia, adaptadas a sus características individuales en los distintos trámites y fases de intervención administrativa ante situaciones de riesgo

-Actuar con agilidad, rigor, eficiencia y eficacia ante la situación de riesgo de la infancia y adolescencia, siempre desde el enfoque de los derechos de las personas menores de edad.

-Consensuar criterios comunes, homogéneos y sistematizados para implantar una base de datos o registro de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, diferenciando entre los indicadores aplicados, el proyecto o plan establecido para las familias o, en su caso, la resolución de riesgo y, todo ello, con perspectiva de género. Estos datos habrán de ser notificados a la Administración del Estado para su reflejo en un Registro específico.

-Fomentar las medidas o acciones de “parentalidad positiva” dirigidas a la población general y, de modo singular, a las familias con las que se esté interviniendo ante situaciones de riesgo de desprotección.

-Incrementar las medidas de coordinación y colaboración evitando que la cuestión competencial provoque disfunciones por la fragmentación de la intervención. Esta coordinación debe ser más eficiente entre los servicios sociales y la Entidad Pública.

-Incrementar los recursos personales destinados a intervenir ante situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, ofreciendo formación especializada en materia de riesgo a los profesionales, tanto de los servicios sociales de base como de la Entidad Pública. Además, se deberá promover la estabilidad de este personal evitando que la rotación excesiva de profesionales perjudique el trabajo con las familias y menores en riesgo.

-Prestar apoyo especializado, con mayor incidencia en el ámbito educativo, a las personas menores de edad que hayan cometido un hecho constitutivo de infracción penal pero no han alcanzado los 14 años, a fin de prevenir la reincidencia. En estos casos, el apoyo deberá ser extensivo a las familias y las víctimas. Igualmente, reflejamos las propuestas de mejora que elevó el grupo de adolescentes que participaron en el taller “Nuestra Voz”, en el marco de las XXXVI jornadas:

-Respecto a las situaciones de riesgo de desprotección leve y moderado consideran necesario, en la fase de prevención y detección, que se informe qué son los servicios sociales, qué hacen y cómo se debe actuar cuando se tiene conocimiento de un caso. Igualmente demanda protocolos de actuación, teléfono de ayuda, creación de “antenas” (personas con formación que pueden detectar y notificar) en lugares o servicios donde están los niños, niñas y adolescentes, atención en edades tempranas, formación al profesorado sobre indicadores de riesgo de desprotección y modo de proceder en caso de detección, entre otros.

-Respecto a la intervención de servicios sociales demandan que se les escuche y se tengan en cuenta su opinión, que se generen “espacios seguros”, contextos de confianza donde expresar sus problemas y preocupaciones, contar con un educador social responsable que ayude a su desarrollo complementario a las familias, entre otros.

-Respecto al riesgo de desprotección grave o desamparo proponen que se adopten soluciones estables, preservación del vínculo entre hermanos, adecuada preparación de las familias de acogida y fomento de vínculos, entre otros.

-Respecto de la intervención directa con niños, niñas y adolescentes, proponen que se informe adecuadamente a los niños, niñas y adolescentes de lo que sucede, en todo momento, respeto a sus creencias, religión, orientación sexual, concienciar a la persona menor de que NO es el problema, apoyo psicológico, entre otros.

Al hilo de lo anterior, en el presente ejercicio, se han recibido varias quejas en materia de riesgo y desamparo Q23/434, Q23/808, Q23/1317, Q23/1031 y Q23/2581.

Q23/434, relativa a inicio de expediente de riesgo, en la que se solicitó a la administración municipal que nos informara de las comprobaciones realizadas de la posible situación de riesgo y que, en caso de haberse verificado el mismo, nos trasladasen copia del plan de intervención social y educativo familiar (objetivos, actuaciones y recursos a aplicar, previsión de plazos, acuerdos y compromisos con la familia y otros servicios, en su caso), así como su valoración técnica.

Igualmente, se les solicitó que nos informara si se había procedido a la escucha de la menor, en qué momento se había realizado y si se había tenido en cuenta su opinión en el plan de intervención.

Se recibió respuesta de la administración municipal, en la que se ponía de manifiesto que desde la Fiscalía se había sugerido que, independientemente del proceso judicial que se estuviera llevando a cabo en relación con la persona menor, se iniciara el procedimiento administrativo de apertura de expediente de riesgo.

Informaba el equipo municipal que, realizadas las comprobaciones, habían determinado que no se confirmaba la existencia de desprotección infantil, al tener la persona menor cubierta de manera satisfactoria sus necesidades básicas, pero se hacía necesario iniciar acciones de carácter preventivo con la menor y la familia.

Se hizo necesario solicitar informe nuevamente, al no haberse detallado las comprobaciones que se habían realizado de la posible situación de riesgo, y no haber aclarado si se había procedido a la escucha de la menor y en qué momento se realizó la misma. Igualmente, se solicitó que se concretara las acciones de carácter preventivo que se iban a iniciar con la menor y la familiar.

A fecha del cierre no se ha recibido respuesta, por lo que daremos cuenta en el próximo informe anual.

Q23/808, relativa a menor tutelada por la entidad pública de protección, en la que se pone de manifiesto la falta de atención que se le estaba dispensando a la menor, respecto a los continuos cambios de centros educativos y residencia, así como se advertía de las fugas que en los centros se producía.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias para que nos trasladaran el plan individualizado de protección de la menor, programa de intervención familiar, en el caso de que se estuvieran realizando, y medidas a adoptar en interés superior de la menor, si procedían, en vistas de lo expuesto por el promotor de la queja.

La petición de informe ha sido objeto de una reiteración, de un recordatorio de deberes legales y de una advertencia de declaración de obstruccionismo.

A fecha del cierre no se ha recibido la información solicitada por lo que esperamos dar cuenta de este expediente en el próximo informe.

Q23/1317 relativa a los permisos de pernocta de menor tutelada, por la entidad pública de protección, y el proceso de reintegración familiar.

En la queja recibida se ponía de manifiesto la disconformidad de la actuación del centro, en el que residía la menor, y las dificultades en cuanto a la agilidad de la entidad pública de protección respecto a la resolución de la reintegración familiar, pese a los permisos de pernocta que tenía la menor con su familia y su evolución positiva.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias para que nos trasladaran el plan individualizado de protección de la menor, el programa de intervención familia que se estuvieran realizando, y medidas a adoptar interés superior de la menor, si procedían, en vistas de lo expuesto por el promotor de la queja.

La petición de informe ha sido objeto de una reiteración, de un recordatorio de deberes legales y de una advertencia de declaración de obstruccionismo.

A fecha del cierre no se ha recibido la información solicitada por lo que esperamos dar cuenta de este expediente en el próximo informe.

Q23/2581 relativa a disconformidad con apertura de expediente de riesgo, en el que se solicitó a la administración municipal que nos informa de las comprobaciones realizadas sobre la posible situación de riesgo de desprotección y que en caso de haberse verificado el mismo, nos trasladaran copia del plan de intervención social y educativo familiar, la valoración técnica y nos concretara si se había producido la escucha de las personas menores.

Se comunica, por parte de la administración municipal, entre otras consideraciones, que, a lo largo de las actuaciones realizadas, durante casi dos años, se determina que existía una situación de desprotección y riesgo que motiva el inicio de expediente de riesgo.

Se hizo necesario solicitar informe para que nos aclararan los siguientes extremos:

-Si se había detectado la situación de riesgo, por las intervenciones profesionales realizadas a lo largo de casi dos años, por qué razón jurídica se da plazo de tres meses más

para iniciar otro procedimiento para ratificar la situación de riesgo, visto el tiempo transcurrido, que ponían de manifiesto en su informe.

-Qué actuaciones concretas de detección y comprobación de la situación de riesgo de desprotección, a lo largo de esos años, se habían realizado para determinar si existía riesgo.

-Por qué no se había establecido el plan de intervención social y educativo con la familia, si se habían establecido los indicadores de riesgos que se habían detectado a lo largo de casi dos años.

-Detalle de las intervenciones profesionales y de informes recabados en el ámbito educativo, sanitario, así como otros que se hubieran recabado para la detección de la situación de riesgo de desprotección.

A fecha del cierre no se ha recibido respuesta al informe solicitado, por lo que daremos cuenta de la conclusión del expediente en el próximo informe.

Q22/2869, relativa a menor en proceso de adopción, en acogimiento en familia ajena.

En el escrito de queja se ponía de manifiesto que se les había comunicado, de manera verbal, la situación de adoptabilidad del menor, que tenían en acogida, en familia ajena, desde hacía dos años y medio.

Añadían, que habían solicitado, a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias, que se les comunicara, por escrito, la situación de adoptabilidad del menor, con la finalidad de presentar alegaciones, dado los vínculos de apego que se habían creado con el menor, que les identificaba como su familia y sus principales figuras de referencia.

Solicitado informe, a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, se recibió respuesta en la que se ponía de manifiesto que, intentada la reintegración familiar, con la familia de origen del menor, sin éxito, la entidad pública acuerda que lo procedente para el menor era su declaración de adoptabilidad, y el cambio de medida de protección de acogimiento familiar a guarda con fines de adopción.

Añadían que, el proceso de adoptabilidad del menor consistía en la valoración del niño a los efectos de poder seleccionar a la o las personas declaradas idóneas del Registro de adopción, que se ajustaran más al perfil del niño y que reunieran las capacidades y aptitudes para atender adecuadamente sus necesidades, y que de esta situación se había informado a los acogentes en varias ocasiones, sin que se les diera fecha de una posible selección de familia, si bien se les dijo que el proceso hacia el cambio, de medida del niño, en lo que a su preparación se refiere, seguía adelante.

Igualmente, la entidad pública compartía con los acogentes que este cambio podía tener una grave repercusión en el desarrollo del menor, por lo que emitió informe considerando la no viabilidad de la medida de guarda con fines de adopción, remitiendo el expediente de protección de cara al cambio de medida, de protección a acogimiento permanente.

La queja ha sido archivada por haberse solucionado el motivo de queja planteado.

Igualmente, en el presente ejercicio se recibió la **Q23/2510** relativa a la adoptabilidad de menor, por imposible reintegración con la familia biológica.

En la queja recibida, se ponía de manifiesto, por la familia acogente, que la entidad pública de protección no había resuelto expresamente su solicitud, respecto al ofrecimiento para adoptar a la menor que tenían en acogida.

Añadía la familia acogente que se debía priorizar el interés superior de la menor, teniendo en cuenta la estabilidad de la misma y el irreversible efecto del transcurso del tiempo en su desarrollo, así como la preservación familiar, interpretando el término familia en sentido amplio, que no solo incluye a la familia biológica sino también a la adoptiva y a la acogente.

Exponía la familia acogente, que la menor llevaba viviendo con ellos desde los trece días de vida, habiendo transcurrido dos años desde el acogimiento, y había que dotarla de estabilidad y evitar la ruptura de vínculos en interés superior de la misma.

A fecha del cierre estamos a la espera de la remisión de informe, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, en respuesta a nuestra solicitud de informe.

Q23/2680 relativa al acogimiento familiar, en familia extensa, de dos menores y la falta de atención administrativa, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, respecto al proceso de reintegración familiar de las menores.

Se solicitó informe, a la Dirección General, respecto del seguimiento de la medida de protección, del plan individual de atención, así como si se había establecido un programa de reintegración familiar.

Igualmente se solicitó que nos informara del apoyo técnico, psicopedagógico, económico y jurídico que se le esté prestando a la acogente.

A fecha del cierre estamos a la espera de la remisión de informe, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, en respuesta a nuestra solicitud de informe.

-Centro de Menores.

En el presente ejercicio se ha incoado la Q23/2305, relativa a un centro de personas menores extranjeras no acompañadas.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, respecto a la documentación que había sido requerida al centro por el Servicio de Inspección, así como las conclusiones del proceso y deficiencias, si se hubieran detectado, con detalle de las medidas adoptadas a este respecto.

Se recibió informe, al final del ejercicio, en el que se comunicaba que la documentación estaba siendo objeto de análisis, si bien en una primera observación se observaban las siguientes deficiencias:

-El centro no cumple con el personal preceptivo establecido en el Decreto 40/2000 para esta tipología de centros; perfiles profesionales de la psicología, del trabajo social y la educación.

-Parte del personal del centro no cumple con la titulación adecuada para el puesto que ocupan, de conformidad con el Decreto 40/2000 y el IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores.

-Esta falta de personal conlleva la imposibilidad de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Proyecto Educativo del Centro.

-El Reglamento de Régimen Interno adolece de falta de detalle a la hora de establecer los derechos y deberes de los residentes.

-El centro supera la ocupación establecida en el Decreto 40/2000 al ser superior a 20 usuarios. Asimismo, algunos usuarios llevan hasta 3 años en el centro, lo que es incompatible con la finalidad de los centros de atención inmediata.

-No se presenta la totalidad de la documentación requerida.

-La documentación que presenta la entidad, en relación con la habitabilidad del centro, no es congruente con la realidad observada durante la inspección del centro.

Concluía el informe exponiendo que, sin perjuicio del resultado de los informes técnicos correspondientes, por parte del Servicio de Inspección y Registro de Centros, podrá proponerse la revocación de la autorización del centro de atención a menores.

En atención al contenido de lo informado, esta Institución solicitó nuevamente informe para que nos mantuvieran informados del resultado de los informes técnicos, así como respecto a las conclusiones de la inspección realizada al centro.

Daremos cuenta de la conclusión del expediente en el próximo informe anual, al estar a la espera de las conclusiones de la inspección realizada.

Por último, damos cuenta de la conclusión de la **Q22/610**, recordemos que, en el ejercicio de 2021, dimos cuenta de las actuaciones de supervisión realizadas en el marco de la queja en la que se ponía de manifiesto que un centro de menores no cumplía la legislación vigente, en cuanto a normas sanitarias, arquitectónicas y de seguridad e higiene en zona salubre no peligrosa para la integridad de las personas menores, por lo que se solicitó informe a la entidad pública al respecto.

Recordemos que la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias exponía que se había creado un Dispositivo de Emergencia para Menores

Extranjeros No Acompañados, y que el centro había sido visitado por muchas Instituciones supervisoras, incluida la del Defensor del Pueblo en 2021, que les había trasladado reflexiones de mejora, que se habían puesto en práctica e informadas, y que la Entidad Pública no tenía constancia, hasta la fecha, que la actividad desarrollada por la entidad gestora del centro fuera ilegal.

Igualmente se informaba que, si bien podían surgir incidentes, los mismos se solventaban; además contaban con un Proyecto Educativo de Centro (PEC) en el dispositivo, donde venía recogida la organización y funcionamiento del mismo.

Añadía que, cada menor contaba con la tarjeta sanitaria correspondiente, que se encontraban escolarizados en edad obligatoria, y que la inserción de mayores de 16 años en recursos formativos, era uno de los principales problemas para desarrollar la intervención, debido a la escasez de recursos en los que matricular a menores, dada sus características.

Asimismo, se daba cuenta del personal que trabajaba en el centro y su perfil técnico, que dedicaban gran parte de su trabajo a buscar recursos formativos, de ocio, etc..., en los que insertar a las personas menores.

En la visita antes referida del Defensor del Pueblo, en el curso de sus habituales actividades de supervisión, del año 2021, trasladó a la Entidad Pública sus conclusiones, en las que se ponía de manifiesto las deficiencias detectadas en cuanto a las instalaciones del centro, su deficiente limpieza, el mal estado de las habitaciones, en cuanto a su conservación (grietas, agujeros en paredes, puertas y ventanas rotas, o sin cristales).

Asimismo, el Defensor aludía a espacios en desuso, dado su mal estado de mantenimiento y concluía que no quedaba garantizado el derecho fundamental a la educación, así como, se reseñaba las quejas de los menores en cuanto a la cantidad y calidad de las comidas, demora en la asistencia sanitaria y carencia de ropa y calzado.

Por último, el Defensor del Pueblo daba cuenta del número de las personas menores que contaban con decreto de minoría de edad y de las autorizaciones de residencias que se encontraban en trámite.

Igualmente, esta institución, en el año 2022, giró visita, de la que se levantó acta, cuya copia fue enviada a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias y a la Fiscalía.

En las conclusiones, del acta de visita del centro, pusimos de manifiesto que el centro continuaba el mal estado de conservación, situación que ya se venía poniendo de manifiesto por el Defensor del Pueblo desde 2021.

Asimismo, trasladábamos, en el acta, nuestra preocupación por los problemas de comportamiento que refería la dirección del centro, para explicar la rotura de mobiliarios y estado de las instalaciones, así como la no recepción de la documentación solicitada a la dirección del centro, tanto con respecto a las personas menores, como sobre el proyecto educativo de centro, programa individual educativo, reglamento de organización y funcionamiento del centro y reglamento de régimen interior.

Igualmente, la Fiscalía nos informó de la visita que realizó al centro y de las deficiencias que detectaron, de las que dieron traslado, tanto a la dirección del centro, a través del acta de inspección, como a la Decana de la Sección de Menores y a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, deficiencias que según nos informaba la Fiscalía, coincidían con las recogidas en el acta de visita de la Diputación del Común.

En el presente ejercicio se ha recibido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, en el que se comunica que el centro dispone en su plantilla de dos trabajadores de servicios generales a tiempo completo, que se dedican a las tareas de limpieza y lavandería y de personal educativo que, conjuntamente con el personal de servicios generales, colaboran y supervisan que los menores participen en las tareas de limpieza.

Añadían en el informe que, en cuanto al deterioro de las instalaciones, en el centro se desarrollan constantemente tareas de pintura, reparación de puertas, ventanas, mobiliario, etc. en las que, en la medida de lo posible, participan las personas menores y que el deterioro de las instalaciones, en muchas ocasiones, está relacionado con las actitudes y comportamientos de los menores de no “cuidado” de su contexto, resultando imposible hacer las reparaciones a la misma velocidad que se produce el deterioro. Que el Centro tiene en plantilla, desde su apertura, un oficial de mantenimiento a tiempo completo y, con el objetivo de mejorar la situación descrita por la Diputación del Común, se está buscando a otro oficial de mantenimiento para agilizar las reparaciones.

Igualmente, informaban que el centro no dispone de cocina, ya que la alimentación de los menores está cubierta por un catering y que tienen un almacén con alimentos para cubrir las necesidades puntuales que pudiesen surgir.

Asimismo, se daba cuenta que, siguiendo las recomendaciones de la Diputación del Común, se iba habilitar una sala para el esparcimiento, al disponer de zonas exteriores para que las personas menores disfruten de su tiempo de ocio.

Por último, se daba cuenta de la visita girada por la Jefatura de Servicio de Programas de Prevención y Protección de Menores con el fin de confirmar las reformas del centro y el funcionamiento de este, comprobando que se habían realizado mejoras, si bien todavía no habían concluido, y que en los últimos meses no se había dado situaciones negativas relevantes con la nueva dirección del centro.

La queja fue archivada al haberse adoptado las medidas propuestas para la mejora de las instalaciones y el funcionamiento del centro.

Igualmente, damos cuenta de la finalización, en el presente ejercicio, de la **Q22/1665**, promovida por la directora de un centro de menores extranjeros no acompañados, en la que se ponía de manifiesto que, desde agosto de 2020, estaba intentado empadronar a los menores que residían en el centro, pero que no había podido hacer el trámite por la negativa del Ayuntamiento.

Recordemos que la directora del centro ponía de manifiesto que les obligaban a realizar los trámites por vía telemática, y que si bien habían aportado la documentación que les habían solicitado, no habían obtenido respuesta, pese a que habían intentado contactar con la Administración municipal, tanto por vía telefónica como por correo electrónico.

Recordemos que, por parte de la Adjunta segunda de la Institución, se hicieron gestiones telefónicas con el Ayuntamiento de Santa Brígida, para que explicitaran las razones de la demora en resolver las solicitudes de empadronamiento.

Asimismo, se recibió escrito de la directora del centro de menores agradeciendo las gestiones realizadas al haberse empadronado a los menores.

Recordemos que se consideró oportuno solicitar informe del Ayuntamiento al respecto, sobre lo expuesto por la directora, así como para que nos aclarasen qué datos y documentación se requirió para proceder a la inscripción padronal, y en qué norma concreta se amparaba la petición de documentación, trasladando a esta Institución copia de los requerimientos de subsanación.

Se recibió respuesta en la que se comunicaba que habían recibido las solicitudes de empadronamiento en abril de 2022, que se les requirió en mayo de 2022 y que, una vez recibida la documentación requerida, se realizó el empadronamiento.

En el presente ejercicio se ha procedido al archivo de la queja, si bien se han trasladado las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Santa Brígida:

-La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, dispone, en su artículo 16, lo siguiente:

"El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos".

-La inscripción padronal tiene atribuidos ciertos efectos constitutivos sobre el estatuto jurídico de la persona; de publicidad sobre su domicilio habitual y del tiempo de permanencia en el municipio. Por tanto, se le atribuye una fuerza probatoria que excede a la de un mero registro administrativo, y las certificaciones que se expidan tienen carácter de documento público y fehaciente a todos los efectos administrativos: de residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo (Ley 4/1996, de 10 de enero por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con el Padrón Municipal).

-Por consiguiente, el padrón municipal tan solo deja constancia de un hecho, la residencia en el municipio y el domicilio habitual en el mismo, sin entrar a valorar ninguna cuestión de derecho jurídico privada o pública a diferencia de otros registros, como por ejemplo el de la propiedad u otros registros similares; registros jurídicos en los que, debido a la función calificadora del personal encargado del registro, se asigna a la inscripción los efectos de presunción de existencia del derecho y validez del título registrado.

-Asimismo, la inscripción en el padrón municipal aparece configurada como una obligación de la ciudadanía. Obligación que viene reforzada, por un lado, por un régimen sancionador y, por otro lado, por una serie de derechos que pueden quedar en suspenso si la ciudadanía no se empadrona. Esta obligación también atañe a los ayuntamientos, en cuanto a la actualización de los datos padronales, así como en cuanto a la facultad de dar de alta de oficio, respecto a las personas que residen en su territorio y no estén inscritas. Por tanto, el acceso al padrón está configurado como una obligación.

-Por lo que se refiere a las personas extranjeras, el padrón no tiene como finalidad el control de la regularidad de la estancia de las mismas en España. Es un mero censo de la población realmente existente, que tiene por objeto, entre otros, permitir a las administraciones públicas dimensionar los servicios públicos y conocer los recursos necesarios para atender las necesidades básicas de la población.

-En el caso que nos ocupa, solicitud de inscripción en el padrón de menores extranjeros no acompañados, tutelados por la entidad pública de protección, se ha considerado oportuno trasladar que la exigencia de la comprobación que debe realizar el ayuntamiento, para practicar la correspondiente inscripción padronal, no es otra que comprobar la veracidad de los datos consignados en la solicitud, siendo que no todos los datos obligatorios tienen el mismo valor, por lo que será fundamental, tanto la acreditación de la identidad, como la residencia efectiva en el municipio, únicos datos constitutivos de la vecindad administrativa y que por tanto afectan directamente a los intereses de la ciudadanía.

-Por consiguiente, se atribuye a los ayuntamientos la facultad de exigir a la ciudadanía que se quiera empadronar, o que ya se haya empadronado, la aportación de documentos con la única finalidad de comprobar la veracidad de los datos consignados en sus respectivas hojas padronales. Esto significa que, tan pronto se adquiera, por el personal empleado público, encargado de la gestión del padrón, la convicción de que los datos que constan en la inscripción padronal se ajustan a la realidad, deja de estar facultado para pedir al vecino o vecina ulteriores justificantes que acrediten su residencia en el domicilio que figure en el padrón, o cualquier otra documentación no relacionada con lo anterior, como pudiera ser recibos de luz, agua, (...).

-Igualmente, implica que si se tuviese dudas razonables, de que las altas que se solicitan no se basan en la residencia efectiva en el municipio, pueden pedir al solicitante que aporte algún documento que sirva únicamente para verificar la realidad de la residencia efectiva; por lo que no se puede examinar las relaciones de propiedad u otro tipo de vínculo del solicitante con la vivienda, o si reside legalmente o no en el país, etcétera, pues excedería de la facultad de comprobación de datos; la verificación del domicilio efectivo de la persona y de su identidad (artículo 59.2 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales (RPDT)).

- El artículo 56.2 del (RPDT) dispone que: *"La inscripción de los extranjeros en el padrón municipal no constituirá prueba de su residencia legal en España ni les atribuirá ningún*

derecho que no les confiera a legislación vigente, especialmente en materia de derechos y libertades de los extranjeros en España".

En atención a la consideración que trasladamos al Ayuntamiento de Santa Brígida, se le recomendó efectuar las comprobaciones previstas en la norma que regula el padrón de habitantes cuando haya dudas razonables sobre la residencia real y efectiva en el domicilio que figure en la hoja padronal presentada por la persona solicitante del alta, exigiendo únicamente documentación que aclare las dudas sobre la veracidad de los datos consignados en la solicitud.

-Cédula de inscripción.

En el presente ejercicio se ha recibido la Q23/74, relativa a la falta de atención administrativa a solicitud de cédula de inscripción, de un menor extranjero no acompañado.

En el escrito de queja se ponía de manifiesto la proximidad al cumplimiento de la mayoría de edad, y el inconveniente que la falta de resolución de su solicitud le podía causar, al quedarse indocumentado.

Se solicitó informe a la Delegación del Gobierno en Canarias, así como a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias, recibándose respuesta en la que se daba cuenta de la expedición de la cédula y del inicio de procedimiento de urgencia para la tramitación de resolución de la autorización de residencia del interesado, concediéndose la misma, para posteriormente proceder a la toma de huellas, último procedimiento administrativo para la obtención de la Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE), que le garantizaba la regularización de su situación legal en nuestro país.

La queja fue archivada por haberse solucionado el motivo de la misma.

-Escuelas infantiles.

En el presente ejercicio se recibió la **Q23/611**, relativa al cierre de una escuela infantil por problemas eléctricos y los inconveniente que este cierre estaba causando a la familia, debido al cambio de escuela.

Añadía en su escrito que la ubicación de la nueva escuela a la que trasladaron a su hijo, no le permitía conciliar su vida familiar y laboral.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias al respecto, teniendo en cuenta la finalidad de las escuelas infantiles, que no es otra que facilitar la conciliación familiar y laboral de las familias de mayor vulnerabilidad social.

Igualmente se solicitó que nos diera cuenta del motivo del cierre, obras que se estuvieran acometiendo y periodo de finalización de las mismas.

Se recibió informe en el que se comunicaba que había ocurrido un problema eléctrico en la escuela y que hubo que realizar una evacuación de urgencia, debido a estos problemas y que,

según los informes técnicos, impedían su normal funcionamiento y seguridad de los niños, niñas y personal.

Igualmente, se daba cuenta de que la decisión del cierre se tomó de forma reflexiva, valorando las diferentes opciones con el objeto de que las familias y, por supuesto, las personas menores, sufrieran lo menos posible el incidente inesperado e imprevisible sufrido en la Escuela.

Asimismo, se informaba que el alumnado se había sido derivado a otras escuelas del Gobierno de Canarias del mismo municipio, y que su funcionamiento y estructura era similar, contando con las mismas dinámicas educativas, y que lo único que había cambiado fue la ubicación, pero las personas de referencia, educadoras, eran las mismas que tenían.

A fecha del cierre se está a la espera de informe en el que se comunique las obras acometidas y periodo de finalización de las mismas, por lo que informaremos en el próximo informe de la conclusión del expediente.

-Parques Infantiles.

Concluimos la X legislatura sin contar con la normativa que regule la actividad de ludotecas, centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Recordamos que, a fecha del cierre de 2019, se informó, por la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, que había iniciado los trámites de la iniciativa normativa de un proyecto de decreto, por el que se regularía la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Recordamos que, a fecha del cierre del ejercicio de 2020, dábamos cuenta que, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no se había concluido la tramitación del proyecto de decreto.

Recordamos que, a fecha del cierre del ejercicio de 2021, informamos que consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, constaba certificado de 9 de abril de 2021 en el que se podía leer que *“se sometió a un periodo de consulta pública previa, mediante el Anuncio de 13 de noviembre de 2019 (BOC nº 230, de 27 de noviembre) de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (...) que finalizó el 12 de diciembre de 2020 (...) el Proyecto de Decreto por el que se regula la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias (...)”*, sin que constara ulterior tramitación al respecto.

Recordemos que, a fecha del cierre del ejercicio de 2022, consultado el portal de transparencia del Gobierno de Canarias, obraba publicada la resolución, de 27 de junio de 2022, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por la que se acordaba el desistimiento y se declaraba la terminación

anticipada de las actuaciones y el archivo del procedimiento conducente a la aprobación del proyecto de decreto, por el que se establece el régimen jurídico de las ludotecas, los centros y zonas de ocio infantil en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En la resolución de desistimiento y archivo se podía leer que, en el periodo de información pública y de audiencias efectuado de dicho expediente, la Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia recibió del orden de 1.721 alegaciones, provenientes tanto de particulares, como de asociaciones y de organizaciones sociales, así como de diversas entidades de la Administración Local y que, a la vista de la magnitud del volumen de alegaciones, y la escasez de medios personales al no disponer, a la fecha de resolución, de ningún perfil de jurista en el Servicio de Planificación, Gestión y Administración, y dado los numerosos expedientes de contratación y subvenciones que se estaban tramitando, el Centro Directivo consideraba procedente desistir y archivar el expediente de tramitación del proyecto de Decreto anteriormente citado.

Recordemos que desde el año 2014, el Gobierno de Canarias anunció que publicaría un Decreto sobre ludotecas que vendría a regular de forma integral diversos aspectos de las mismas: los destinatarios y usuarios de estos centros, los objetivos, el personal responsable, el régimen de acreditación y el registro de los centros.

El proyecto de decreto pasó la fase de borrador y fue sometido a información pública, mediante anuncio en el Boletín Oficial de Canarias. Posteriormente se realizó el trámite de audiencia, a las entidades representativas del sector de las dos provincias canarias.

El Decreto marcaba además la diferenciación entre el ámbito de las Escuelas Infantiles y los Espacios Lúdicos Infantiles, diferenciando ambos contextos e imponiendo la normativa a este último. Sin embargo, este decreto no llegó a aprobarse.

Igualmente, esta Defensoría formuló recomendación en el año 2014 para que se desarrollara una norma reguladora de los parques infantiles de Canarias, con el objetivo de proteger a las personas menores de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado.

Asimismo, en el año 2019, remitimos de nuevo recomendación para que, a la mayor brevedad posible, se aprobara la norma que regule los parques infantiles en la Comunidad Autónoma de Canarias, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias.

La recomendación fue aceptada, informando el centro directivo que se habían iniciado los trámites de la iniciativa normativa, del proyecto de decreto, que regularía las actividades de ludotecas, centros de ocio infantil y los espacios infantiles no convencionales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el informe acerca de la Situación de la Infancia y la Familia en Canarias (2018) se hizo un análisis de la realidad de las ludotecas, donde se constataba la escasez de este tipo de instalaciones en Canarias, concentrándose la mayoría de aquellas, de Titularidad Pública, en la isla de Tenerife y de manera testimonial en algunas de las otras islas. Este recurso, apuntaba el informe, se consideraba imprescindible para la educación y el desarrollo de las personas

menores, sobre todo para aquellas que se encontraban en una situación de vulnerabilidad social, contribuyendo así a disminuir las desigualdades sociales.

Continuaba el informe añadiendo que las ludotecas ofertan un espacio atractivo y de diversión a la infancia, a la vez que promueven el desarrollo intelectual, emocional, físico, afectivo, social y creativo, dando una respuesta a la necesidad de ocupar productivamente el tiempo libre de las personas menores.

Respecto a los Centros de Ocio Infantil y Guarderías, refería el estudio que la oferta de este tipo de centros en Canarias, también presentaba un gran déficit, a pesar de que eran imprescindibles para las personas menores que se encontraban en una situación de vulnerabilidad social, ya que con ello se contribuía a disminuir la falta de oportunidades educativas por las que se caracteriza el entorno en el que se vivía, además de ser una herramienta útil que permite a las figuras parentales conciliar las necesidades personales, familiares y laborales.

En Canarias existe una red de estos servicios que demanda una regulación que les permita tener un marco de referencia, para el adecuado desarrollo de sus actividades y que estas favorezcan el desarrollo más idóneo para los niños y las niñas, por lo que, mejorar la oferta de ludotecas y centros de ocio infantiles, de manera que se pueda garantizar su calidad y reparto equilibrado por islas y municipios, se perfila como una línea política prioritaria para favorecer la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

Ya apuntamos, en el pasado informe que, en la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia (2019-2023), documento que deriva de las conclusiones del Informe acerca de la Situación de la Infancia y Familia en Canarias (2018), se plantean distintas líneas y medidas dirigidas a favorecer la recuperación demográfica de la población infanto-juvenil en toda Canarias, mediante políticas de conciliación personal, familiar y laboral.

En la línea I de la Estrategia se apunta al desarrollo de políticas autonómicas, insulares y municipales que promuevan la parentalidad positiva, según la diversidad familiar y desde una perspectiva integral, marcándose como objetivo incrementar la inversión y dotación de recursos culturales, deportivos y de ocio en todos los municipios e islas de Canarias, y la regulación de las ludotecas y centros de ocio infantiles de calidad.

Por lo que debemos contar con una norma única que regula la actividad de las ludotecas, los centros de ocio infantil, guardería y los espacios de actividades infantiles no convencionales; una regulación integral que abarque entre otras a destinatarios, objetivos, personal responsable, régimen de autorización y registro de los centros, condiciones de ubicación, requisitos de espacios, instalaciones y medidas higiénico-sanitarias que deben reunir los locales destinados a dicha atención lúdico-educativa.

El marco normativo canario en materia de protección de atención a la infancia y la adolescencia es, en este momento, el establecido en Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, por la que se regulan, entre otras, las actuaciones de prevención y promoción, siendo relevante que tales actuaciones se encaminen a fomentar actividades públicas y privadas que favorezcan la integración sociofamiliar y el uso creativo y socializador

del tiempo libre, así como evitar las causas que pueden provocar el deterioro del entorno familiar, cambios en el mercado laboral, la precarización del trabajo y la falta de medidas o medios que favorezcan la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

La necesidad de garantizar la equidad y el equilibrio territorial en la red de servicios y prestaciones a la infancia, para asegurar la igualdad en el acceso y disfrute de estos, apostando especialmente por los recursos y prestaciones tendentes a la prevención y promoción de la infancia y la familia, así como incrementar la oferta pública de ocio y tiempo libre orientada a la adolescencia, hace necesario abordar en el ámbito de decisión de la Comunidad Autónoma de Canarias la aprobación del Decreto.

Han transcurrido más de 9 años desde nuestra primera recomendación al respecto, la cual fue aceptada por la administración autonómica.

Concluimos otra legislatura sin poder informar que nuestra Comunidad Autónoma cuenta con la norma que regule las ludotecas y los centros y zonas de ocio infantil, cuya finalidad es proporcionar mayor seguridad jurídica a las entidades que ya vienen desarrollando esta labor, a la vez que se favorezca la creación de este tipo de recursos donde ahora no existen.

-Puntos de Encuentro Familiar.

En el presente ejercicio se incoó la **Q23/1031**, relativa a funcionamiento de un Punto de Encuentro Familiar (PEF), y la actuación realizada respecto a los informes evacuados en el desarrollo del régimen de visitas acordado judicialmente.

El ciudadano nos había puesto de manifiesto que, en uno de los informes, elaborado por el Punto de Encuentro Familiar, se contenía una afirmación de un servicio social municipal referida a su estado de su salud, sin que hubiera un diagnóstico de personal facultativo al respecto.

Solicitado informe, previamente a la administración municipal concernida al respecto, se recibió repuesta en la que se comunicaba que no tenían copia del informe referido, hasta la recepción de la queja de la Diputación y, si bien tenían conocimiento de que se había elaborado un informe, desconocían que contenía esa afirmación, la cual desmintieron. Igualmente nos informaban que, con motivo de este suceso, procedieron a remitir oficio al respecto para que constara en el procedimiento judicial.

Ante la información trasladada, se solicitó informe al Punto de Encuentro Familiar el cual nos comunicó que creían que el equipo técnico estaba en posesión de dicho diagnóstico, si bien, en vistas de lo ocurrido, esta situación pudo haberse debido a una simple apreciación profesional.

A fecha del cierre no se ha concluido el expediente, por lo que daremos cuenta de su conclusión en el próximo ejercicio.

- Acceso a expediente de menor.

En el pasado ejercicio dimos cuenta de la tramitación de la **Q22/2682**, relativa al acceso a la información sanitaria y educativa respecto de menores.

Recordemos que esta institución solicitó a la ciudadana que nos aclarase si tenía limitada o suspendida la patria potestad, informándole del conjunto de derechos que la ley confiere a los padres y madres sobre la persona y bienes de sus hijas e hijos no emancipados, así como del conjunto de deberes que también deben cumplir respecto a los mismos y las limitaciones que se pueden acordar.

Solicitado informe a la administración educativa, al haberse aportado por la ciudadana copia de los escritos dirigidos a las respectivas administraciones, se recibió informe en el que se comunicaba que los centros educativos habían seguido las instrucciones recogidas en el artículo 51 de la Orden de 9 de octubre de 2013, por la que se desarrolla el Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a su organización y funcionamiento, dando la información solicitada por la madre de las menores, y que igualmente se había iniciado el asesoramiento a los centros en la gestión de la información a los padres y madres separados o divorciados.

Por último, la administración educativa instaba a la ciudadana a visitar a la inspección educativa, para poder informarse o asesorarse sobre cualquier duda o problema con respecto a la escolarización y la recepción de información de sus hijas.

A fecha del cierre la queja continúa en tramitación, a la espera de la recepción de informe por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias. Se informará de la conclusión del expediente en el próximo informe.

RESOLUCIONES

1. Recomendaciones y sugerencias

En el control y supervisión de las administraciones no se ha emitido ninguna recomendación general o una resolución sobre el fondo del asunto.

2. Recordatorios de Deberes Legales.

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con la Diputación del Común se han emitido doce (**12**) Recordatorios de Deber Legal, no habiendo sido respondidos tres (3), todos ellos de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia: Q23/1635, Q23/1678 y Q23/1931.

3. Advertencias.

Por otra parte, se han emitido seis **(6)** Advertencias de declarar la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor de la Diputación del Común, una vez que no se ha obtenido respuesta al Recordatorio de Deber Legal de colaborar, no habiendo sido respondidas cinco (5) de ellas por la Administración correspondiente, que es la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias: Q22/2682, Q22/378, Q23/808, Q23/1317 y Q23/1408.

4. Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2023 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

Capítulo X

Resoluciones

Introducción

El artículo 30 y siguientes de la Ley 7/2001 de 30 de julio, del Diputado del Común, establecen la obligación que tienen las Administraciones Públicas Canarias de colaborar con nuestra Institución. Por ello, la Diputación del Común emite resoluciones de Recordatorios de Deber Legal de Colaborar, Resoluciones de Advertencia y Declaraciones de Obstruccionismo. Además, en este Capítulo se detallan las Resoluciones que contienen las Recomendaciones y Sugerencias que durante 2022 se han remitido a las distintas Administraciones Públicas, especificando si han sido aceptadas o no. **Se exponen en 4 apartados:**

1.- Recomendaciones y Sugerencias: las Recomendaciones se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, lo que puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma. Las Sugerencias se elaboran cuando se sugiere a una Administración que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

2.- Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración.

3.- Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que, de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración o autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

1.- Recomendaciones y Sugerencias

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En el transcurso del año 2023 se dictaron se dictaron 8 Recomendaciones o Sugerencias, de las que 7 son quejas incoadas durante el año 2022, las Q22/516, Q22/597, Q22/692, Q22/1426, Q22/1730, Q22/2465 y Q22/2889, y 1 relacionada con una queja del 2023, la Q23/987.

Q22/516. Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de Ingenio**. Se incoó como consecuencia de la falta de respuesta a las instancias presentadas solicitando traslado de documentación, en relación con un expediente del que es parte la reclamante y cuyo fondo del asunto ya había sido objeto de una queja tramitada en esta institución. En la Resolución se recomendó a la Corporación Local que procediera a dar respuesta y traslado de la información y documentación solicitada, así como a concluir con el expediente administrativo.

Q22/597. Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de Puerto del Rosario**. El fondo del asunto afectaba a la falta de respuesta a las solicitudes de información relativas a un proyecto a ejecutar en el municipio. Se recomendó al Ayuntamiento dar respuesta y traslado de la información y documentación solicitada.

Q22/692. Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana**. El fondo del asunto afectaba a la falta de respuesta y retraso en la resolución de una solicitud de licencia de obra y la consiguiente denuncia por la comisión de una infracción urbanística. Se recomendó que procediera a impulsar el expediente administrativo y dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada.

Q22/1426. Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de Arona**. Se incoó debido a la inactividad y falta de resolución de un expediente de solicitud de licencia de obra mayor. Se recomendó que se impulsara el expediente administrativo y se dictara sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, a la solicitud de licencia solicitada.

Q22/1730. Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de Granadilla de Abona**. El fondo del asunto recaía en la inactividad manifiesta y la falta de resolución del expediente de solicitud de licencia, a pesar de las instancias presentadas por la reclamante. Se recomendó que se impulsara el expediente administrativo y se dictara sin más dilaciones, resolución expresa y motivada a la solicitud de licencia solicitada.

Q22/2465. Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de Granadilla de Abona**. El fondo del asunto recaía en la falta de atención y respuesta, solicitando información en relación con la inactividad en la tramitación de un proyecto de reparcelación. Se recomendó a la Corporación Local que realizara las gestiones oportunas dirigidas a mejorar las deficiencias apreciadas en los servicios de atención a la ciudadanía.

Q22/2889. Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de El Tanque**. El fondo del asunto recaía en la inactividad ante la falta de ejecución de las Normas Subsidiarias de Planeamiento Municipal y el retraso en la tramitación de un procedimiento de expropiación. Se recomendó que se procediera a dar impulso de modo inmediato y sin más dilaciones a la tramitación del expediente administrativo de expropiación.

Q23/987. Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de Arucas**. Se incoó como consecuencia de la inactividad manifiesta en la tramitación del Plan General de Ordenación del Municipio. Se había tramitado una queja por el mismo motivo, la cual se archivó por comprometerse la Corporación Local a impulsar el expediente, sin que, a pesar del transcurso del tiempo, hubiere iniciado trámite alguno. Se dio respuesta aceptando la resolución y remitiendo las actuaciones desarrolladas relacionadas con la tramitación del expediente.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Q22/1396, dirigida al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz.

En el año 2023 se ha dictado una (1) recomendación, representada por la resolución sobre el fondo del asunto de la Q22/1396, dirigida al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, queja que, aunque iniciada en el ejercicio anterior, fue resuelta en el curso objeto de estudio. La resolución, en primer lugar, insiste en la observancia por parte de las administraciones públicas de ofrecer una respuesta expresa a la ciudadanía en tiempo y forma. En segundo lugar, pese a reconocer las dificultades de medios de la administración, se establece que el plazo transcurrido es excesivo para resolver un asunto con responsabilidad patrimonial de la administración frente a una caída en vía pública.

Por último, se pide de nuevo respuesta motivada al ciudadano, afirmando que, en este tipo de casos, recurrir al silencio administrativo provoca un perjuicio al ciudadano ante quien se pide una mayor carga de respeto y sensibilidad por parte de la Administración.

La queja ha sido cerrada por límite actuaciones.

Q22/1752: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arona.

Expediente iniciado y recomendación emitida en el ejercicio 2022, pero cerrada definitivamente en el ejercicio 2023.

En este expediente de queja se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto planteado en fecha 19 de diciembre de 2022, sugiriéndole que dicte resolución expresa en el expediente administrativo de responsabilidad patrimonial de la administración pública iniciado por el ciudadano en marzo de 2018, prestando especial atención y sensibilidad en la tramitación de este tipo de expedientes.

En segundo lugar, también se instó a reforzar los medios humanos en las áreas de trabajo donde exista una afección directa a los derechos de los vecinos, todo ello en atención a las dificultades y retrasos en la tramitación administrativa de los expedientes sobre responsabilidad patrimonial.

La resolución fue aceptada por la Administración y consecuentemente la queja ha sido objeto de finalización.

ÁREA DE VIVIENDA

1.- Recomendaciones y sugerencias

En el año 2023 se emitieron veintiocho **(28)** Recomendaciones generales y una (1) Resolución sobre el Fondo de Asunto en el área de Vivienda.

Q22/347.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición sobre ayuda de alquiler presentado por el interesado, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Esperando respuesta.

Q22/553.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición sobre ayuda al alquiler presentado por el interesado, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Esperando respuesta.

Q22/1085.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos del cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la denuncia por irregularidad en la ocupación y adjudicación de vivienda que presenta el ciudadano.

Respondida. Se ha emitido nueva petición a VISOCAN.

Q22/515.- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos del cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la necesidad de vivienda protegida en régimen de alquiler que presenta el ciudadano.

Esperando respuesta.

Q22/997.- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos del cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a demora en resolver varias solicitudes de una comunidad de propietarios que presenta la ciudadana.

Esperando respuesta.

Q22/2368.- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2293.- Ayuntamiento de Tinajo.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2410.- Ayuntamiento de Los Silos.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta.

Q22/2420.- Ayuntamiento de Santiago del Teide.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta.

Q22/2395.- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta.

Q22/2389.- Ayuntamiento de El Paso.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta.

Q22/2383.- Ayuntamiento de Breña Baja.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2382.- Ayuntamiento de Barlovento.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2377.- Ayuntamiento de Vallehermoso.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2376.- Ayuntamiento de Hermigua.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/2375.- Ayuntamiento de Alajeró.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente relativo a la situación del suelo público, inmuebles destinados a vivienda, ayudas al alquiler y otras políticas de vivienda.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/1181.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición presentado por la interesada, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Resolución rechazada.

Q22/688.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, la solicitud de ayuda económica formalizada por la interesada y, en su caso, los recursos o reclamaciones que hubiera interpuesto contra su posible resolución de hecho.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q21/1419.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.
- De prestar asistencia, con carácter preferente y urgente, a esta institución.

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a abonar, con carácter urgente, las cuotas de la comunidad devengadas y pendientes de pago, reclamadas por la promotora del presente expediente de queja.

Cierre por límite de actuaciones.

Q21/1151.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.
- De prestar asistencia, con carácter preferente y urgente, a esta institución.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a abonar, con carácter urgente, las cuotas de la comunidad devengadas y pendientes de pago, reclamadas por la promotora del presente expediente de queja.

Discrepancia técnica. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/1953.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición presentado por el interesado, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Aceptada.

Q22/1577.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición presentado por el interesado, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Sin respuesta. Cierre por límite de actuaciones.

Q22/575.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición presentado por el interesado, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Cierre por límite de actuaciones

Q21/3458.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y conforme a los preceptos que son de aplicación.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a dar respuesta a esta defensoría y auxiliar, con carácter urgente y preferente a esta institución en cuantas peticiones de colaboración se realicen en el ejercicio de sus funciones.

- De que se dé respuesta a los escritos e instancias que presente el reclamante, así como de las actuaciones que se desarrollen durante la tramitación del expediente administrativo, en caso de haber acreditado legalmente la condición de parte interesada.

Aceptada.

Q21/2968.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y conforme a los preceptos que son de aplicación.

- De dar respuesta a esta defensoría y auxiliar, con carácter urgente y preferente a esta institución.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- La necesidad de informar de manera expresa a la reclamante el motivo de no haber hecho efectiva la totalidad de la subvención inicialmente concedida, así como de resolver las reclamaciones presentadas, indicándole los recursos que podría ejercitar, plazos con los que cuenta para ello y ante qué organismos presentarlos, indicando igualmente el sentido del silencio administrativo.

Aceptada.

Q22/129.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, la solicitud de ayuda económica formalizada y, en su caso, los recursos o reclamaciones que hubiera interpuesto contra su posible resolución de hecho.

Cierre por límite de actuaciones.

Q22/112.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, el expediente.

Aceptada.

Q22/297.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se resuelva de inmediato, de forma expresa, y debidamente motivada, la reclamación formalizada.

Reconocimiento favorable.

Q23/1359.- Instituto Canario de la Vivienda.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Y la siguiente,

RECOMENDACIÓN

De que se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, al recurso de reposición presentado por la interesada, teniéndolo en cuenta para las ocasiones similares que se presenten en el futuro.

Esperando respuesta.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el año 2023, se han dictado dos (2) recomendaciones sobre el fondo del asunto, en las quejas que pasamos a detallar a continuación:

Q22/2480: Se ha dictado una recomendación sobre el fondo del asunto en fecha 5 de abril de 2023, dirigida al **Ayuntamiento de Puntallana**, en la isla de La Palma, para que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, en relación con los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se realicen las actuaciones oportunas, tendentes a localizar un nuevo emplazamiento para el traslado de los contenedores y residuos que se encuentran actualmente en la calle Llano Molino, a fin de evitar los perjuicios que en su actual ubicación ocasionan.

A fecha 31 de diciembre de 2023 no hemos recibido respuesta.

Q22/2680: Se ha dictado una recomendación general en fecha 26 de mayo de 2023, dirigida al **Ayuntamiento de Candelaria**, para que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, en relación con los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se realicen las actuaciones necesarias para localizar un nuevo emplazamiento para los contenedores situados en la calle C/ Alfaque de Barranco Hondo, a fin de evitar los perjuicios que en su actual ubicación ocasionan y garantizar los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos.

A fecha 31 de diciembre no hemos recibido respuesta a nuestra recomendación.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2023 se han dictado cinco (5) resoluciones en total sobre los problemas planteados por la ciudadanía en materia de actividades clasificadas, principalmente abordando el problema del ruido. Tres (3) de éstas constituyen recomendaciones de carácter general, mientras que las otras dos son resoluciones sobre el fondo del problema planteado, en los expedientes de queja que pasamos a detallar:

Q23/82. En este expediente de queja una vez realizada la actividad de investigación y supervisión, se concluye dictando una recomendación sobre el fondo del asunto en fecha 22 de septiembre de 2023, dirigida al **Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife** con el recordatorio del deber legal de cumplir con la ordenanza municipal de protección del medioambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones, y de dar respuesta a las peticiones ciudadanas, sugiriéndole igualmente que realice visitas al lugar objeto de denuncia y que en su caso se adopten las medidas correctoras que fueren necesarias.

Esta resolución fue aceptada por la administración.

Q21/1931. En este expediente de queja se ha dictado resolución sobre el fondo del problema planteado en fecha 11 de septiembre de 2023, dirigida al **Ayuntamiento de Arrecife** con la

recomendación de que se tomen las medidas necesarias para garantizar la libre circulación por las aceras del municipio de todos los vecinos y vecinas, tanto, personas con movilidad reducida, personas invidentes, o simplemente personas con carritos de bebé que actualmente no lo pueden hacer en todas las aceras. Recomendación que se dé puntual respuesta a todos los escritos que los vecinos presentan ante el Ayuntamiento, y en este caso a los reiterados escritos presentados por el Movimiento vecinal Argana viva; así como recomendación que se lleven a cabo de manera habitual las labores de control e inspección por parte de la policía municipal de oficio y sin necesidad de denuncia previa, sobre el cumplimiento de la normativa municipal de los locales de ocio y restauración.

La resolución fue aceptada por la administración.

Q21/2699. En este expediente de queja se ha dictado recomendación general en fecha 4 de agosto de 2023 dirigida al **Ayuntamiento de Arrecife** para que se adopten las medidas oportunas y se notifique por escrito a los ciudadanos todas las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias que acuse recibo ese ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, todo ello en aras de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos que se dirijan a esa administración local.

Esta resolución fue aceptada por la administración.

Q23/468. En este expediente de queja se ha dictado recomendación general en fecha 10 de agosto de 2023 dirigida al **Ayuntamiento de Tías**, en el sentido de recomendar que se adopten las medidas oportunas y se notifique por escrito a la ciudadanía todas las resoluciones adoptadas con respecto a las instancias que acuse recibo ese ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, todo ello en aras de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos que se dirijan a esa administración local.

De esta recomendación, no se ha recibido respuesta por parte de la administración.

Q21/3572. Se ha dictado recomendación general en fecha 17 de mayo del 2023, dirigida al **Ayuntamiento de Telde**, para que se resuelva expresamente y se notifique por escrito a los ciudadanos, todas las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias, solicitudes o denuncias que acuse recibo ese ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública.

De esta recomendación, no se ha recibido respuesta por parte de la administración.

ÁREA DE EDUCACIÓN

En este ejercicio 2023 se dictaron cuatro (4) Resoluciones sobre el fondo del asunto en el que se efectuaban Sugerencias, Recomendaciones y Recordatorios del deber legal a la Administración afectada:

Q23/196: Sugerencia general dirigida a **Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes** para que, se proceda a valorar la modificación de la normativa vigente, en lo referente a la organización y prestación del servicio de comedor, habilitando una fórmula que acoja situaciones como la que ha afectado al promotor de la queja, permitiendo

así a la conciliación de la vida laboral y familiar, y haciendo efectiva, por tanto, la equidad como principio rector en la organización y el funcionamiento del sistema educativo en Canarias, tal y como está regulado en los artículos 20.1 y 20.2 de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria.

La resolución se archiva por límite de actuaciones.

Q23/285: Recomendación general dirigida a la **Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes** para que se adopten las medidas necesarias, para que a la alumna se le asigne el recurso personal (auxiliar educativo en aula) según el dictamen recogido en su informe psicopedagógico, desde el comienzo del curso escolar 2023/2024, y quede garantizado su derecho fundamental a la educación, en igualdad de condiciones al resto del alumnado.

La resolución se archiva por límite de actuaciones.

Q23/1078: Recordatorio del deber legal dirigido a la **Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes**, de cumplir con la obligación legal establecida en el artículo 30.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común que regula que “Las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.”

La resolución se archiva por encontrarse la situación planteada solucionada.

Q22/2326: Recordatorio del deber legal dirigido a la **Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes**, de cumplir con la obligación legal establecida en el artículo 30.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común que regula que “Las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.”

La resolución se archiva por límite de actuaciones.

ÁREA DE CULTURA

En este ejercicio 2023 se dictó un (1) Recordatorio del deber legal al **Ayuntamiento de Granadilla de Abona** de la queja de referencia **Q22/2525**, por el que se le recordó su obligación de cumplir lo establecido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”, debiendo por ello proceder a responder a la instancia presentada por la Asociación promotora de la queja.

La resolución se archiva por encontrarse la situación planteada en vías de solución.

ÁREA DE DEPORTES

En este ejercicio 2023 se dictaron cinco (5) Resoluciones sobre el fondo del asunto en el que se efectuaban Sugerencias, Recomendaciones y Recordatorios del Deber Legal a la Administración afectada:

Q23/628: Recomendación al **Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, concretamente al Instituto Municipal de Deportes, para que se procediera a instar a la Federación Canaria de Golf a cumplir estrictamente con las obligaciones que se recogen en el documento de Concesión de las instalaciones deportivas de Las Palmeras Golf; igualmente, que se procediera por parte del Instituto Municipal de Deportes, con la frecuencia que se estimara adecuada, a fiscalizar el buen uso de las instalaciones objeto de la concesión, por parte de la concesionaria, para evitar que situaciones no recogidas en el documento de concesión afectaran al buen uso de las instalaciones y a la seguridad de todos los usuarios y usuarias de las mismas. La resolución se archiva por límite de actuaciones.

Q21/2628: Recordatorio del deber legal al **Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, concretamente al Instituto Municipal de Deportes, de dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 68, subsanación y mejora de la solicitud, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, procediendo siempre a comprobar que, toda solicitud de inicio de un procedimiento administrativo a solicitud del interesado reúne los requisitos que señala el artículo 66 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, para que, en caso contrario, se realice el requerimiento de subsanación en el tiempo previsto por la referida Ley, esto es, al inicio del procedimiento, pues la realización en un momento posterior se convierte en una situación de hecho que no prevé la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Q22/1043: Recordatorio del deber legal al **Ayuntamiento de Santa Úrsula** por el que se le recordó su deber legal de cumplir lo regulado en el artículo 21, apartado primero, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas que, sobre la obligación de resolver, establece que *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

La resolución se archiva por encontrarse la situación planteada en vías de solución.

Q22/2580: Recordatorio del deber legal a la **Dirección General de la Actividad Física y el Deporte** de auxiliar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común en sus actuaciones, conforme regula el artículo 30.1 de la ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común; y, de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La resolución se archiva por no existir irregularidad.

Q22/2784: Recordatorio del deber legal a la **Dirección General de la Actividad Física y el Deporte** de cumplir lo regulado en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la obligación de resolver: *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*; con independencia de que los hechos planteados por la representación de la federación interesada, no obedecieran al ejercicio de las funciones públicas de carácter administrativo de las federaciones deportivas canarias, previstas expresamente en el artículo 66.1 de la Ley 1/2019 de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias.

La resolución se archiva por no existir irregularidad.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2023 se han emitido ocho (8) Recomendaciones generales a las administraciones afectadas:

Q22/1831: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de revisión del grado de discapacidad, cursó en fecha 2 de junio de 2020, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 3 AÑOS Y 5 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q22/1832 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 19 de abril de 2021, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 2 AÑOS Y 7 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q22/1834 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 10 de junio de 2020 y cuyo reconocimiento reiteró en fecha 5 de abril de 2022, necesario además para poder concurrir a unas oposiciones en el turno que le corresponde, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 3 AÑOS Y 5 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y

resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q22/2039 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 17 de marzo de 2021, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 25 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q22/2591 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, que tiene su antecedente en la Q21/3603, motivada por la falta de respuesta a su solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad, de fecha 30/10/2020. En dicha queja antecedente ya se emitió, en fecha 11 de octubre de 2022, Resolución del Diputado del Común, recordando a ese centro directivo, su obligación de dar cumplimiento a la obligación de resolver las solicitudes de la ciudadanía en los plazos establecidos en la normativa reguladora, habiendo excedido en aquel momento, en 20 meses dicho plazo máximo legal (de 3 meses).

Se emite nuevamente resolución con recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 3 AÑOS Y 1 MES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q22/2756 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 26 de abril de 2021, sin respuesta. Manifiesta el reclamante que ante la desidia y pasividad de la misma Administración se concertó cita presencial el día 7 de noviembre de 2022 y el funcionario que me atendió señaló exactamente lo mismo por el anterior funcionario: "Que el procedimiento estaba parado por el cúmulo de demandas de ciudadanos y se preveía que mi expediente se moviera para el AGOSTO DE 2024. Que el equipo de valoración y orientación (EVO) lleva un retraso de TRES

AÑOS y que desde el año 1997 no se sacan nuevas plazas de médicos y psicólogos, encontrándose en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife los mismos 5 equipos de valoración y orientación cuando la población se ha incrementado. Que en la Provincia de Las Palmas a pesar de tener la misma población a la de Santa Cruz de Tenerife tienen más unidades.

Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 26 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q23/1804 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 16 de diciembre de 2022, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 11 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

Q23/1856 RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que presentó en fecha 9 de junio de 2022, sin respuesta. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 1 AÑO y 5 MESES) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Pendiente de respuesta.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Introducción

Con carácter previo al análisis de las resoluciones dictadas durante 2023 por el área de Dependencia de esta Institución, haremos referencia a los fundamentos fácticos y jurídicos que sirven de base a las mismas.

En primer lugar, señalamos los plazos máximos legalmente contemplados para la resolución de cada uno de los expedientes de dependencia, en función del tipo de actuación al que el mismo se refiera.

- Reconocimiento del grado.

Según dispone el artículo 9.2. del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia ha de “dictarse y notificarse” en el plazo máximo de **tres meses** a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente, sin perjuicio de la suspensión de los plazos o de su ampliación en los supuestos legalmente contemplados, todo ello con relación de lo dispuesto en la Disposición Final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA).

Establece el artículo 12.3 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, que –salvo las excepciones previstas en sus apartados 4 y 5- la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de **tres meses** desde la fecha de notificación de la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia, igualmente con relación de lo dispuesto en la Disposición Final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- Revisión del grado.

Por su parte, dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en el artículo 10 del mismo texto normativo, la resolución sobre la revisión del grado deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de **tres meses** desde que la solicitud de revisión tuviera entrada al registro.

- Revisión del Programa Individual de Atención (PIA).

Nuevamente el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo –aunque esta vez por remisión de lo dispuesto en el art. 13 del mismo texto- la resolución sobre la revisión del Programa Individual de Atención deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de **tres meses** desde que la solicitud de revisión tuviera entrada al registro.

- Resolución de recursos de alzada.

Por último, respecto a los plazos legalmente señalados, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, señalar que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución de un recurso de alzada será de **tres meses**.

Dicho ello recordaremos que, de conformidad con la asignación de funciones prevista en la Disposición Adicional tercera, punto 7, del Decreto 183/2015, de 21 de julio, por el que se

determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC núm. 143, de 23/07/15), la competencia en materia de dependencia y de discapacidad viene asignada en la actualidad a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

Es un hecho constatado, y públicamente reconocido por los sucesivos responsables de dicho órgano administrativo, que de manera sistemática se incumplen los plazos máximos legalmente fijados para resolver las demandas de la ciudadanía, antes señalados.

En este mismo informe hemos dado cuenta de la demora que tiene lugar en la gestión de los derechos y prestaciones propios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia – SAAD- (Cap. VI, en todas las ocasiones en que referenciamos algunas de las quejas tramitadas durante el año), así como de la situación en que dicha demora nos sitúa dentro del conjunto del Estado (Cap. VII, apartado relativo al análisis comparado de los datos del SAAD).

Paralelamente a todo ello, el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que “los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

Es por todo ello que en nuestras resoluciones incluimos no sólo las menciones necesarias para el reconocimiento del derecho subjetivo de la persona solicitante a recibir el reconocimiento de su derecho y las prestaciones que del mismo se derivan, sino también para la **adopción de las medidas** necesarias para la remoción de los obstáculos que dificultan a las personas potencialmente beneficiarias del servicio su futuro acceso a los mismos.

En ese contexto del año 2023 en el área funcional de Dependencia de la Diputación del Común, se han dictado las resoluciones y realizado el resto de las actuaciones que se especifican en los siguientes apartados.

1.- Recomendaciones y sugerencias

En 2023 se emitieron **7** Recomendaciones Generales. De ellas, **6** corresponden a expedientes registrados durante 2022 y **1** a quejas presentadas durante 2021.

No constan Recomendaciones en las quejas del año 2023.

Todas ellas fueron remitidas a la Dirección General de Dependencia de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias.

En cada resolución, previo el **recordatorio de los deberes legales** invocados en la misma, se **recomendaba** al organismo afectado que, resolviera a la mayor brevedad el expediente, dotando al servicio de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos establecidos.

De las 7 quejas expuestas, a fecha 31 de diciembre y 1 se fu resuelta con una discrepancia técnica. Por materias, los resultados fueron los siguientes.

1.1.- Reconocimiento de la situación de dependencia: 1.

Q22/2224.

Fue objeto de la resolución el **recordatorio** de los deberes legales que se contemplaban en la misma, instando a que se diera el debido cumplimiento, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera de inmediato el reconocimiento de la situación de dependencia (también denominado “reconocimiento del grado) de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

En esta recomendación la Resoluciones fue aceptada por la Dirección General de Dependencia.

1.2.- Revisión del grado: 2.

Q22/463 y Q21/3523

Cada Recomendación General tenía por objeto, en suma, el **recordatorio** de los deberes legales que obran en su texto, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera la solicitud de revisión del grado de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la normativa que los regula.

Resolución aceptada: 1 Q22/463

Resolución con discrepancia técnica: 1 Q21/3523

1.3.- Revisión del Programa Individual de Atención: 1.

Q22/1389.

La Recomendación General tenía por objeto el **recordatorio** de los deberes legales que obran en su texto, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resuelva la solicitud de revisión del Programa Individual de Atención que había correspondido, en un proceso anterior, a la persona dependiente, todo ello dando efectividad además al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la normativa que los regula.

Se produce la aceptación de la recomendación y se resuelve por límite de las actuaciones realizadas al responder a nuestra recomendación.

1.4.- Resolución de recursos de alzada: 3.

Q22/686, Q22/766 y Q22/784.

Es objeto de cada resolución el **recordatorio** de los deberes legales y la **recomendación** para que sin más dilación se resuelva el recurso de alzada que en cada caso corresponda y para que se **dote** al Servicio de Dependencia de los medios personales y materiales necesarios, que

garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Se proceden las 3 recomendaciones aceptadas pendiente de respuesta.

En resumen, en los casos de recomendaciones aceptadas **(6)**, la administración dictó resolución favorable con relación a la situación de las personas dependientes.

En los supuestos de discrepancia técnica **(1)**, la administración aceptó la dotación de recursos al Servicio de Dependencia. Sin perjuicio de ello, consideró que cada uno de esos expedientes debían continuar en espera, siguiendo el orden de entrada en su registro.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

En este ejercicio 2023 se dictaron en el Área de Justicia seis **(6)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaban Recomendaciones o Sugerencias a la Administración afectada:

Q23/1396.- Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife

SUGERENCIA

- Que proceda a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito de la reclamante, y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario sobre el letrado.

Esperando respuesta.

Q23/1231.- Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife

RECOMENDACIÓN

- Que, en lo sucesivo, con el fin que no se vea quebrantada la tutela efectiva del ciudadano/a (art. 9.3 C.E.) todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivada y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa.

- Que se declare de oficio la nulidad de la resolución de archivo de la denuncia presentada por el reclamante y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer recurso en tiempo y forma, dándole al mismo el curso establecido legalmente.

Esperando respuesta.

Q23/1419.- Consejo Canario de Colegios de Abogados

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Respetar el plazo máximo para dictar resolución expresa y a notificarla según lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Y la siguiente

SUGERENCIA

- Resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto.

Esperando respuesta.

Q23/1255.- Consejo Canario de Colegios de Abogados

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Respetar el plazo máximo para dictar resolución expresa y a notificarla según lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto.

Aceptada.

Q23/897.- Consejo Canario de Colegios de Administradores de Fincas

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Respetar el plazo máximo para dictar resolución expresa y a notificarla según lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto.

Aceptada.

Q23/893.- Consejo Canario de Colegios de Abogados

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Respetar el plazo máximo para dictar resolución expresa y a notificarla según lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto.

Aceptada.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el año 2023, se han emitido **6** Recomendaciones en el Área de Sanidad y Salud Pública (**Q22/2529, Q22/1239, Q/22/760, Q23/957, Q23/978 y Q23/1618**).

De las 4 Recomendaciones, 1 dirigida a la Consejería de Sanidad, 1 dirigida a la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias, 1 dirigida al Cabildo Insular de La Palma, 2 dirigidas a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, 1 Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos.

Los temas que se han abordado en las resoluciones afectan a la revisión de oficio de la facturación de una tele consulta en época de pandemia, a la obligación de dar respuesta al Diputado del Común a sus solicitudes de información, así como de resolver en tiempo y forma los expedientes de responsabilidad patrimonial, sobre el inicio de las obras para mejorar el acceso en el Hospital General de La Palma y sobre la falta de contestación a las reclamaciones en el ámbito sanitario.

Q22/2529. Recomendación dirigida a la Consejería de Sanidad para que se proceda a revisar de oficio el motivo de la facturación al reclamante, por si se ha valorado por error una tele consulta de atención primaria la simple puesta en conocimiento de las autoridades sanitarias de síntomas compatibles con el covid-19, así como para que se revise de oficio la actuación de la administración sanitaria, en orden a aclarar si el servicio de control mediante llamadas al reclamante durante se convalecencia se deben incluir como tele consultas de atención primaria o como servicio derivado del control efectuado por la red centinela, de la que no consta que sea un servicio que generara coste económico para el usuario.

La Recomendación se ha respondido y no ha sido aceptada.

Q22/1239. Recomendación dirigida a la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias, sobre la obligación de dar respuesta al Diputado del Común en tiempo y forma, de conformidad con los plazos establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, así como para que se tomen las

medidas necesarias en la resolución un expediente de responsabilidad patrimonial y se dicte resolución expresa con notificación al interesado. La Recomendación ha sido aceptada.

Q22/760. Recomendación enviada al Cabildo Insular de La Palma, para que se inicie el expediente administrativo preceptivo para ejecutar las obras de mejora del acceso y limpieza al recinto del Hospital General de La Palma, en las aceras, escaleras de acceso desde los aparcamientos y otras zonas aledañas, garantizando que puedan reunir las condiciones adecuadas de tránsito y seguridad para el uso peatonal.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q23/957. Recomendación dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, para que se cumplan los plazos previstos lealmente para la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q23/978. Recomendación dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, sobre el deber de resolver y dar respuesta a los procedimientos iniciados a instancia de parte.

La Recomendación está pendiente de respuesta.

Q23/1618. Recomendación dirigida a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos, sobre la obligación de contestar a las reclamaciones en el ámbito sanitario, así como de dar respuesta a las cuestiones planteadas en la petición de informe del Diputado del Común.

La Recomendación está pendiente de respuesta.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante el año 2023 se han emitido **12** Recomendaciones de quejas del mismo año. De todas las recomendaciones, **11** sobre el retraso en resolver las solicitudes de la Renta Canaria de Ciudadanía (anterior Prestación Canaria de Inserción) y **1** sobre la demora en resolver la Pensión No Contributiva por Jubilación.

En las **once (11)** recomendaciones que versan sobre el retraso en la solicitud de la extinta Prestación Canaria de Inserción (PCI), actual Renta Canaria de Ciudadanía, los interesados, después de más de un (1) año de trámites y entregas de documentos, en el mejor de los casos, no han recibido dicha ayuda.

Se señala que, tras solicitar información a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, interesando informe acerca del estado de tramitación de los expedientes de Renta Canaria de Ciudadanía, las razones de la demora, así como la fecha estimada en la que se procedería a dictar la correspondiente resolución, se han registrado en esta institución informes de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, en el sentido de expresar respuestas tan variopintas como las siguientes:

La solicitud se encuentra en el aplicativo de Renta Canaria de Ciudadanía pendiente de asignación a un tramitador.

Se está asignando expedientes de junio de 2022.

En el traspaso de PCI a RCC, nos encontramos con la sorpresa de la gran cantidad de expedientes iniciados en los ayuntamientos y que, por distintos motivos, no se tramitaron a este Centro Directivo.

En la actualidad, nos encontramos con la siguiente situación:

- *Falta de personal en el área de RCC. Antes los ayuntamientos tenían mínimo un administrativo para la tramitación, lo que hace unos 88 administrativos. En la actualidad, no llega a 20 efectivos el personal tramitador, pero la situación de este personal en el área de Renta es muy dramática ya que el mismo está realizando su trabajo a través de un contrato temporal.*

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se formularon las siguientes RECOMENDACIONES:

- Que se adopten las medidas precisas para cumplir con las obligaciones legales, habilitando, sin dilación los medios, personales y materiales, necesarios para resolver en plazo los expedientes de Renta Canaria de Ciudadanía.
- Y, previa actualización de los expedientes en trámite, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se resuelva, a la mayor brevedad, las solicitudes de Renta Canaria de Ciudadanía de todos los reclamantes.

De entre ellas, haremos especial mención a las quejas **Q23/1868, Q23/1969**, relacionadas con la injustificable demora en resolver la Renta Canaria de Ciudadanía, pero que, si bien la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración no nos dirigió respuesta, las reclamantes presentaron escrito, comunicando a esta institución que su solicitud de Renta Canaria de la Ciudadanía se había resuelto.

Se archivan por haberse solucionado su problema.

No obstante, la generalidad de las quejas sobre retraso en la resolución de la Renta Canaria de Ciudadanía, incluso después de haber dirigido Recomendaciones a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, sigue en las mismas condiciones, sin respuesta, como son las **Q23/1803, Q23/1809, Q23/1846, Q23/1882, Q23/1887, Q23/1895, Q23/1960, Q23/1971 y Q23/2258.**

Q23/1043. Recomendación a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración (1)

La única recomendación que sale de ese tipo de reclamaciones es la **Q23/1043**, que trata sobre la demora para resolver la solicitud de la Pensión No Contributiva por Jubilación.

Ante la queja presentada en la Diputación del Común, se pidió información a la administración correspondiente relativa al estado de tramitación de su expediente de la Pensión No Contributiva de Jubilación, así como la fecha estimada para la resolución. Una vez efectuadas las oportunas consultas, por parte de este Centro Directivo se informa lo siguiente:

Primero.- Las razones de no resolver en el plazo establecido se debe al volumen de trabajo que pesa sobre el Servicio de Gestión de Pensiones.

Segundo.- Actualmente, la solicitud del reclamante se encuentra en fase de resolución cuya fecha estimada de Resolución es de, aproximadamente, seis meses.

Ante la respuesta de la administración se interpuso la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que, sin dilación, se habiliten los medios, personales y materiales, necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes de Pensión No Contributiva en su modalidad de Jubilación. Y, previa actualización de los expedientes en trámite, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de Pensión No Contributiva en su modalidad de Jubilación (...).

Si bien, la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración no nos dirigió respuesta, el reclamante interpuso escrito, comunicando a esta institución el 6 de octubre de 2023, que ya le notificaron la resolución aprobándole la Pensión de Jubilación No Contributiva, por lo que su problema está solucionado.

Archivamos por solución.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Resoluciones sobre el fondo del asunto:

Q22/944. Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Alajeró, por la que se le recordó su obligación legal de resolver de forma expresa el recurso de reposición interpuesto por la interesada, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 30/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q21/1521: Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, por la que se le recordó su obligación legal de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 30/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

ÁREA DE MIGRACIONES

En este ejercicio 2023 en el área de Migraciones se dictó **una** Resolución sobre el Fondo del Asunto en la que se efectuaba una Recomendación a la Administración afectada.

Q23/715: Cabildo de Tenerife

- Que se proceda a modificar los requisitos exigidos para el acceso al Bono Residente Canario y sus diversas modalidades, a fin de que todas las personas residentes en Canarias, con independencia de su situación administrativa, puedan acceder a la gratuidad de los bonos de transporte en la isla de Tenerife en condiciones de igualdad.

Pendiente de respuesta a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2023 no se ha tenido que enviar ninguna Resolución, pero ha recibido repuesta del Ayuntamiento de Mogán a la Recomendación (**Q22/1115**), y que se refería a la interpretación restrictiva del Derecho de Petición y el excesivo rigor formalista que vacía de contenido tanto el derecho de acceso a información como el derecho a la libre información.

La Recomendación no fue aceptada.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

2.- Recordatorios de Deber Legal no respondidos a 31/12/2023.

- **Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	6
CANDELARIA	5
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	3
LA OLIVA	3
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	3
ARONA	2
PUERTO DEL ROSARIO	2
PUNTALLANA	2
TELDE	2
YAIZA	2
GANADILLA DE ABONA	1
ADEJE	1
BARLOVENTO	1
EL ROSARIO	1
GÜÍMAR	1
ICOD DE LOS VINOS	1
PUERTO DE LA CRUZ	1
PUNTAGORDA	1
SANTA CRUZ DE TENERIFE	1
SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	1
TEGUESTE	1
VALSEQUILLO	1
TOTAL	42

CABILDOS	TOTAL
GRAN CANARIA	1
EL HIERRO	1
TOTAL	2

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración)	14
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia)	3
Consejería Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes	1
Consejería de Sanidad	3
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Dependencia)	47
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Discapacidad)	12
Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad (Instituto Canario de la Vivienda)	3
Viceconsejería de Empleo	1
Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Función Pública)	1
Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos (Dirección General de Comercio y Consumo)	1
TOTAL	86

OTROS ORGANISMOS	TOTAL
Consortio de Aguas de Fuerteventura	1
Federación Canaria de Juego del Palo	1
Consortio Insular de Aguas de Gran Canaria	1
Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma	2
TOTAL	5
TOTAL GENERAL	135

- Recordatorios de Deber Legal por Adjuntías

ADJUNTÍAS	RECORDATORIOS
ADJUNTÍA PRIMERA	105
ADJUNTÍA SEGUNDA	30
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL	135

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	RECORDATORIOS
POLÍTICA TERRITORIAL	9
MEDIO AMBIENTE	1
OBRAS PÚBLICAS	6
VIVIENDA	6
SEGURIDAD PÚBLICA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
SERVICIOS URBANOS	8
SERVICIOS PÚBLICOS	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	7
CULTURA	1
DEPORTES	1
DISCAPACIDAD	12
DEPENDENCIA	47
TOTAL	105

ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	RECORDATORIOS
JUSTICIA	2
SALUD Y SANIDA PÚBLICA	3
SERVICIOS SOCIALES	13
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	7
MENORES	3
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	30

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	RECORDATORIOS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL	0

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cincuenta y siete (**57**) Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los cuales siguen pendientes de respuesta los siguientes nueve (**9**):

- Ayuntamiento de Candelaria (1) Q23/1601.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (1) Q23/1700.
- Ayuntamiento de La Oliva (1) Q23/1393.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (1) Q23/1349.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q23/1316.
- Ayuntamiento de Puntagorda (1) Q23/1296.
- Ayuntamiento de Puntallana (1) Q23/1738.
- Ayuntamiento de Valsequillo (1) Q23/1427.
- Cabildo del El Hierro (1) Q23/1037.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el presente ejercicio 2023, debido a la ausencia de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común se han emitido cuatro (**4**) Recordatorios de Deber Legal, de los cuales siguen pendientes de respuesta uno (1):

- Ayuntamiento de Telde (1) Q23/40.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Durante el año 2023 se han firmado treinta y nueve **(39)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con el Diputado del Común, estando pendientes de respuesta por parte de la administración competente seis (6) de los expedientes a 31 de diciembre de 2023.

De estos expedientes, otros trece (13) están pendiente de respuesta por parte del reclamante al informe emitido por la administración, mientras que siete (7) han sido cerradas por solución de la cuestión planteada y cuatro (4) por límite de actuaciones, mientras que solo una (1) fue cerrada por encontrarse la cuestión sub-iudice.

Estos escritos de recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común han sido emitidos al no haberse recibido respuesta en plazo por parte de las administraciones públicas canarias a las peticiones de informe, y a las reiteraciones de peticiones de informe, cursadas desde esta Defensoría, evidenciando la falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este Alto Comisionado, y repercutiendo negativamente en la generación de dilaciones y en la falta de atención a las reclamaciones ciudadanas.

Quejas pendientes de respuesta por administración:

- Ayuntamiento de El Rosario (1) Q23/1826. Tema relacionado con obras en vía pública que afecta a dos términos municipales diferentes y pendientes de respuesta desde el 24/11/23.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1) Q23/1826. Se refiere al expediente mencionado anteriormente y también en estado de espera de respuesta desde 24/11/23.
- Ayuntamiento de Adeje (1) Q23/1764. Mal estado de unas aceras públicas y se encuentra pendiente de respuesta desde el 24/11/23.
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (1) Q23/1746. Finalización de unas obras municipales y pendiente de respuesta desde el 24/11/23.
- Cabildo de Gran Canaria (1) Q23/1487. Obras molestas e irregulares. Pendiente de respuesta desde 24/11/23.
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria (1) Q23/1487. Obras molestas e irregulares, en este caso dirigida al Consejo de Aguas y pendiente de respuesta desde la misma fecha.

ÁREA DE VIVIENDA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con la Diputación del Común, se han emitido, durante el ejercicio 2023, ochenta y cinco **(85)** Recordatorios de Deber Legal con la labor de la Diputación del Común, de los cuales (6) no han sido respondidos y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (Q23/1707)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (Q23/1536)
- Instituto Canario de la Vivienda: 3 (Q22/391, Q23/1404 y Q23/938)
- Dirección General de Comercio y Consumo: 1 (Q23/1689)

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio veintitrés (**23**) Recordatorios del Deber Legal, de los que (1) no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023, y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Puntallana: 1 (Q23/350)

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio veintitrés (**23**) Recordatorios del Deber Legal, de los que tres (3) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Arona (1): Q23/1358
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q23/1309
- Ayuntamiento de Telde (1): Q22/2726

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el año 2023 se han firmado **26** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con la Diputación del Común.

Los citados Recordatorios de Deberes Legales, se han cursado, al no darse respuesta en plazo por parte de la Administración Pública Canaria a las peticiones de informe, y a las reiteraciones de peticiones de informe, cursadas desde nuestra Institución, evidenciando ello una falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este Alto Comisionado, y sobre todo generando dilaciones y falta de atención en su caso a las reclamaciones ciudadanas.

De los 26 Recordatorios del Deber Legal, a 31 de diciembre de 2023 NO HAN SIDO ATENDIDOS **ocho (8)**:

- Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura (1): Q23/1714
- Ayuntamiento de Candelaria (3): Q23/1483 y Q22/260 en dos ocasiones.
- Ayuntamiento de Tegueste (1): Q23/1371.
- Ayuntamiento de Barlovento (1): Q23/660.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (2): Q22/2494 y Q23/521.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio ocho **(8)** Recordatorios del Deber Legal, de los que tres **(3)** no han sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Güímar (22/1758): 1
- Ayuntamiento de Arona (23/1083): 1
- Ayuntamiento de Candelaria (23/1612): 1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2023 se han firmado **21** recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Los citados Recordatorios de Deberes Legales, se han cursado, al no darse respuesta en plazo por parte de la Administración Pública Canaria a las peticiones de informe, y a las reiteraciones de peticiones de informe, cursadas desde nuestra Institución, evidenciando esto es una falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este Alto Comisionado, y sobre todo generando dilaciones y falta de atención en su caso a las reclamaciones ciudadanas.

Del total de 21 recordatorios emitidos NO HAN SIDO ATENDIDOS un total de 7, de las entidades locales que se detallan a continuación:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2): Q23/1490 y Q23/888.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2): Q23/772 y Q23/786.
- Ayuntamiento de La Oliva (2): Q22/1580 y Q23/1332.
- Ayuntamiento de Yaiza (1): Q23/1672.

ÁREA DE EDUCACIÓN

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido veintisiete **(26)** Recordatorios del Deber Legal, de los que todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE CULTURA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cinco **(5)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y es el siguiente:

- Consejería Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: 1 (Q23/354)

ÁREA DE DEPORTES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio nueve **(9)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno (1) no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023.

- Federación Canaria de Juego del Palo: 1 (Q23/998)

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio seis **(6)** Recordatorios del Deber Legal, de los que todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido ciento treinta y un **(131)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que doce (12) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias: (12) (Q23/1727, Q23/1431, Q223/1463, Q23/1389, Q23/1330, Q23/1281, Q23/1515, Q23/1476, Q23/1453, Q23/1403, Q23/1397 y Q23/1256).

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante 2023 se dirigieron a los organismos afectados, en mayor medida a la Dirección General de Dependencia, **291** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con el Diputado del Común, dada su falta de respuesta, de los cuales, 162 correspondían a quejas iniciadas en 2023 y 129, a quejas del año 2022.

Todos ellos, salvo dos, iban dirigidos a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias. Las únicas excepciones se emitieron a la Viceconsejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias y al Ayuntamiento de Tazacorte

De aquellos **291** recordatorios a fecha 31 de diciembre de 2023 quedaban pendientes de respuesta un total de **47**.

- Dirección General de Dependencia de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias: (47) (Q23/1068, Q23/459, Q23/1288, Q23/1357, Q23/1434, Q23/1436, Q23/1460, Q23/1472, Q23/1495, Q23/1508, Q23/1527, Q23/1530, Q23/1550, Q23/1556, Q23/1567, Q23/1763, Q23/1582, Q23/1642, Q23/1653, Q23/1658, Q23/1667, Q23/1668, Q23/1669, Q23/1726, Q23/1734, Q23/1742, Q23/1674, Q23/1766, Q23/1772, Q23/1776, Q23/1784, Q23/1799, Q23/1805, Q23/1818,

Q23/1843, Q22/1848, Q23/1873, Q23/1883, Q23/1903, Q23/1916, Q23/1928, Q23/1936, Q23/1959, Q23/1963, Q23/1968, Q23/1980, Q23/1984).

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación, de los cuales todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, Durante el presente ejercicio 2023 se han firmado ocho **(8)** Recordatorios de Deber Legal, de los cuales **dos (2)** no han sido contestados:

- Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma: (2) Q23/1636 y Q23/1548

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Durante el año 2023 se han instado tres **(3)** recordatorios del deber legal de colaborar con la Diputación del Común, dirigidos ante la falta de respuesta en tiempo y forma a nuestras peticiones de información, lo cual evidencia una falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este alto comisionado, generando ello una dilación y falta de atención a las reclamaciones ciudadanas. De estos recordatorios de deber legal de colaborar con esta defensoría, han sido atendidos, recibiendo respuestas de las administraciones.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cincuenta y siete **(57)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que tres (3) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Consejería de Sanidad (3): Q23/1518, Q23/1538 y Q23/1909

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han dictado en 2023, un total de veintisiete **(27)** Recordatorios del Deber Legal de Colaborar con la Diputación del Común en sus actuaciones, correspondientes a 21 quejas de 2023 y 6 de 2022, de los cuales siguen pendientes de respuesta los siguientes:

- Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración): (13) Q23/2179, Q23/2143, Q23/2123, Q23/2107,

Q23/2101, Q23/2098, Q23/2092, Q23/2074, Q23/2032, Q23/2020, Q23/2008, Q23/2004 y Q23/1978.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se ha emitido un **(1)** Recordatorio del Deber Legal del Diputado del Común, el cual no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y es el siguiente:

- Viceconsejería de Empleo: (1) Q23/1823.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cincuenta y tres **(53)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que siete (7) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: (4) Q23/1069, Q23/1074, Q23/1092 y Q23/1094.
- Ayuntamiento de Yaiza: (1) Q23/531
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: (1) Q22/2348.
- Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Función Pública): (1) Q22/2590.

ÁREA DE MENORES. Ver en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE MAYORES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio siete **(7)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dieciséis **(16)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y es el siguiente:

- Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias: (1) (Q23/540).

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO.Ver en el **Capítulo VIII**.**3.- Advertencias no respondidas a 31/12/2023.**

- Datos Generales

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	8
TELDE	8
SANTA CRUZ DE LA PALMA	7
TACORONTE	6
ICOD DE LOS VINOS	4
SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	4
LA VICTORIA DE ACENTEJO	3
PUERTO DEL ROSARIO	3
SANTA CRUZ DE TENERIFE	3
TEGUESTE	3
AGAETE	2
EL PASO	2
FIRGAS	2
GÜÍMAR	2
LA OLIVA	2
TÍAS	2
VALSEQUILLO	2
ALAJERÓ	1
CANDELARIA	1
GARAFÍA	1
GARACHICO	1
GRANADILLA DE ABONA	1
HERMIGUA	1
LA FRONTERA	1
LA MATANZA DE ACENTEJO	1
LLANOS DE ARIDANE	1
LOS SILOS	1
MAZO	1
PUERTO DE LA CRUZ	1
PUNTAGORDA	1
PUNTALLANA	1
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
SANTA BRÍGIDA	1
SANTIAGO DEL TEIDE	1
VALLEHERMOSO	1
TOTAL	81

CABILDOS	TOTAL
FUERTEVENTURA	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad (Instituto Canario de la Vivienda)	1
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración)	1
Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes	2
Consejería de Sanidad	21
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Dependencia)	25
Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (Dirección General de Discapacidad)	75
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia)	5
Viceconsejería de Planificación Territorial y Transición Ecológica	1
TOTAL	131

OTROS ORGANISMOS	TOTAL
Consortio de Aguas de Fuerteventura	4
Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín	1
Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria	1
Transportes Interurbanos de Tenerife S.A.	1
Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma	1
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número 2 de Granadilla de Abona	1
TOTAL	9
TOTAL GENERAL	222

- Advertencias de Declaración de Obstruccionismo por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	178
ADJUNTÍA SEGUNDA	44
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL	222

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	11
MEDIO AMBIENTE	3
OBRAS PÚBLICAS	7
VIVIENDA	8
SEGURIDAD PÚBLICA	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
SERVICIOS URBANOS	12
SERVICIOS PÚBLICOS	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	10
EDUCACIÓN	3
DEPORTES	2
DISCAPACIDAD	79
DEPENDENCIA	26
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	178

ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	TOTAL
JUSTICIA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	19
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	15
MENORES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	44

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL	0

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, durante el año 2023 se han dictado un total de **(32)** advertencias, de las cuales, 13 se dictaron en expedientes incoados en el 2023, 18 en expedientes incoados en 2022 y 1 de una queja del 2021.

A fecha 31 de diciembre de 2023, los (11) Ayuntamientos que se relacionan a continuación no respondieron a la Advertencias de declaración de obstruccionismo:

- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo (2) Q23/785, Q23/768.
- Ayuntamiento de Güímar (1) Q23/1055.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (1) Q23/656.
- Ayuntamiento de Hermigua (1) Q23/438.
- Ayuntamiento de Santa Brígida (1) Q23/257.
- Ayuntamiento de Valsequillo (1) Q23/229.
- Ayuntamiento de Candelaria (1) Q23/9.
- Ayuntamiento de Tacoronte (1) Q22/915.
- Ayuntamiento de Tías (1) Q22/1795.
- Viceconsejería de Planificación Territorial y Transición Ecológica (1) Q22/1336.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el presente ejercicio 2023, debido a la ausencia de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común se firmaron tres (3) Advertencias de declaración de obstruccionismo, de los cuales ninguno ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Puntallana (1) Q22/2852.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1) Q23/37.
- Ayuntamiento de Telde (1) Q23/119.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, En el año 2023 se han firmado veintiuna (21) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales 7 no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Telde (2) Q22/2092 y Q22/2001. El primero trata sobre un expediente de daños en la fachada de vivienda y que se encuentra pendiente de respuesta por la administración desde la fecha del 25/09/23. En el segundo caso, nos encontramos ante una investigación de oficio, relativa a la necesidad de realización de obras para el abastecimiento de agua a un barrio de vecinos. El expediente se encuentra pendiente de respuesta por la administración desde 14/08/23.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1) Q23/1280. Mantenimiento de infraestructuras básicas y pendiente de respuesta desde el 18/12/23.
- Ayuntamiento de La Oliva (1) Q23/1449. Petición de informe a la oficina técnica, pendiente de respuesta desde 14/12/23.
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (1) Q23/824. Obras en carretera y cauces de aguas, pendiente de respuesta desde 03/11/23.
- Ayuntamiento de Valsequillo (1) Q21/2610. Iniciada en el ejercicio 2021 pero Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de

esta institución emitida en el curso del año 2023. La queja versa sobre la necesidad de realización de obras para permitir el acceso a servicios sanitarios y de urgencias a zona de residencia de ciudadano de muy avanzada edad. El expediente se encuentra pendiente de respuesta por la administración desde 14/08/23.

- Ayuntamiento de Vallehermoso (1) Q22/1208. Trata sobre una serie de desprendimientos que provocaron aislamiento de la población de Argaga. El expediente se encuentra pendiente de respuesta por la administración desde 14/08/23.

ÁREA DE VIVIENDA

Durante el presente ejercicio 2023, ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con el Diputado del Común, se han emitido cincuenta y tres (**53**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales **8** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2023 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (Q22/2431 y Q22/2437)
- Ayuntamiento de El Paso: 1 (Q22/2389)
- Ayuntamiento de Puntagorda: 1 (Q23/199)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (Q22/2395)
- Ayuntamiento de Santiago del Teide: 1 (Q22/2420)
- Ayuntamiento de los Silos: 1 (Q22/2410)
- Instituto Canario de la Vivienda: 1 (Q23/441)

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido catorce (**14**) Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que diez (10) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Alajeró: 1 (Q22/2096)
- Ayuntamiento de Tacoronte: 2 (Q22/2557 y Q23/248)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 2 (Q23/732 y Q22/2213)
- Ayuntamiento de Güímar: 1 (Q23/376)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (Q23/343)
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: 1 (Q23/884)
- Ayuntamiento de Firgas: 2 (Q23/1703 y Q23/1608)

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio once (**11**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales cuatro (4) que no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Telde (2): Q23/985, Q23/1049.
- Ayuntamiento de El Paso (1): Q23/145.

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q22/2123.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

En este apartado se analizará a las Administraciones Públicas Canarias sobre las que se han dictado **dieciséis (16)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que doce (12) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Cabildo de Fuerteventura (1) Q 23/1321.
- Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura (4): Q23/1321, Q23/964, Q23/807 y Q23/484.
- Ayuntamiento de Agaete (1): Q23/660.
- Ayuntamiento de Tías (1): Q23/852.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (2): Q22/2651 y Q22/2089.
- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q22/2632.
- Ayuntamiento de Icod de los vinos. (1): Q22/2461.
- Ayuntamiento de Telde (1): Q22/2062.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cuatro **(4)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que dos (2) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (22/2725): 1
- Ayuntamiento de Garafía (23/461): 1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

En el año 2023, se han firmado **(13)** recordatorios de deber legal con advertencia de declaración de obstruccionista.

Una vez realizado el paso anterior de recordar a la administración pública canaria el deber legal de colaborar con nuestra institución, y aun así, ésta no cumple su obligación de remitir el informe solicitado, el acto siguiente es reiterar el anterior recordatorio y advertirle de los incumplimientos en los que está incurriendo, así como de la próxima Declaración de Obstruccionista con la preceptiva comunicación de la misma al Parlamento de Canarias.

Del total de 13 Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, NO HAN SIDO ATENDIDAS un total de 10 de las entidades locales que se detallan a continuación:

- Ayuntamiento de Tegueste (3): Q23/52, Q23/140, Q23/317
- Ayuntamiento de Agaete (1): Q22/1809.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): y Q23/477.
- Ayuntamiento de La Frontera (1): Q23/714.

- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo (1): Q23/46.
- Ayuntamiento de Garachico (1): Q22/2925.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (1): Q22/1105.
- Ayuntamiento de Telde (1): Q22/1079.

ÁREA DE EDUCACIÓN

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio diecisiete (**17**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que tres (3) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: 1 (Q23/967)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (Q23/627)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (Q22/2543)

ÁREA DE CULTURA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido dos (**2**) Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, y todas han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE DEPORTES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cinco (**5**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que dos (2) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: 1 (Q21/2326)
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1 (Q22/602)

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio una (**1**) Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, correspondiendo la misma a 1 queja de 2022, la cual ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2023 con el informe correspondiente por parte del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (Q22/2015).

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido ciento catorce (**114**) Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que setenta y nueve (79) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias (75): (Q21/1881, Q22/1394, Q22/2216; Q22/2218; Q22/2507; Q22/2458; Q22/2517; Q22/2556; Q22/2566; Q22/2597; Q22/2531; Q22/2738; Q22/2583; Q22/2262; Q22/2848; Q22/2679; Q22/2856, Q22/2899, Q22/2172, Q22/2834, Q22/2911, Q23/38, Q23/43, Q23/44, Q23/53, Q23/158, Q23/204, Q23/275, Q23/235, Q23/289, Q23/332, Q23/342, Q22/961, Q23/455, Q23/465, Q22/1939, Q23/335, Q22/2881, Q23/416, Q23/422, Q23/471, Q23/527, Q21/1710, Q23/534, Q23/547, Q23/577, Q23/578, Q23/584, Q23/624, Q23/678, Q23/708, Q23/722, Q23/734, Q23/760, Q23/761, Q23/809, Q23/832, Q23/839, Q23/862, Q23/1104, Q23/895, Q23/949, Q23/1002, Q23/1096, Q23/1137, Q23/1153, Q23/356; Q23/881, Q23/894, Q23/900, Q23/904, Q23/909, Q23/956, Q23/969, Q23/1000, Q23/1036, Q23/1084; Q23/1101 y Q23/1185).
- Ayuntamiento de Mazo (1): Q23/615
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (2): Q22/2531 y Q23/465
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane (1): Q23/455

ÁREA DE DEPENDENCIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio (**222**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales 26 no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Dirección General de Dependencia de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias: (25) (Q22/2026, Q22/2340, Q22/2516, Q22/2788, Q22/2789, Q22/2792, Q22/2810, Q22/2815, Q23/169, Q23/189, Q23/301, Q23/357, Q23/513, Q23/546, Q23/639, Q23/695, Q23/846, Q23/846, Q23/887, Q23/910, Q23/914, Q23/1026, Q23/1064, Q23/1075 y Q23/1082).
- Consejería de Sanidad: (1) Q22/2026

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres (**3**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales, (1) no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2023 y es la siguiente:

- Ayuntamiento de Tacoronte: (1) Q23/333.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres (**3**) Advertencias de Declaración de la Actitud

Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales (2) no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número 2 de Granadilla de Abona: (1) Q23/687.
- Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma: (1) Q23/1347.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido dos **(2)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que una (1) no ha sido contestada.

- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (Q23/818).

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio treinta y ocho **(38)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que diecinueve (19) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Consejería de Sanidad: (17) Q23/1783, Q23/1402, Q23/1326, Q23/885, Q23/635, Q23/1340, Q23/1308, Q23/1117, Q23/730, Q23/1038, Q23/1032 Q23/1023, Q23/1088, Q23/727, Q23/700, Q23/396 y Q23/596.
- Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín: (1) Q23/1651
- Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria: (1) Q23/1666

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio seis **(6)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, dimanantes de quejas de, 1 queja de 2023 y 5 de 2022, de las que todas han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido veintiséis **(26)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que (15) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: (3) Q22/380, Q22/189 y Q22/2706.
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: (1) Q22/1765.
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: (4) Q21/3564, Q22/2562, Q23/146 y Q23/164.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: (1) Q22/849
- Ayuntamiento de la Matanza de Acentejo: (1) Q22/151

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud: (1) Q22/787.
- Consejería de Sanidad: (3) Q23/731, Q22/48 y Q22/2533.
- Transportes Interurbanos de Tenerife S.A: (1) Q22/1362

ÁREA DE MENORES

Ver en el **Capítulo IX**.

ÁREA DE MAYORES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres **(3)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, correspondiendo las mismas a 2 quejas de 2023 y 1 del 2022, las cuales han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2023.

ÁREA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio una **(1)** Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, la cual no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2023 y es la siguiente.

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: (1) Q23/1673

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido once **(11)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las cuales no ha sido respondida (1) a fecha 31 de diciembre de 2023 y que es la siguiente:

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: (1) Q23/1673

ÁDJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO.

Ver en el **Capítulo VIII**.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo

Durante 2023 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo.

Capítulo XI

Actividades de participación y colaboración

Diputado del Común
Rafael Yanes Mesa

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Gáldar – 23-02-2023
- 1.2. Ayuntamiento de Santa María de Guía – 23-02-2023
- 1.3. Ayuntamiento de Fasnia – 14-03-2023
- 1.4. Ayuntamiento de Tegueste – 14-03-2023
- 1.5. Ayuntamiento de Los Realejos, en Tenerife – 27-03-2023
- 1.6. Ayuntamiento de Tuineje – 30-03-2023
- 1.7. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma - 23-06-2023
- 1.8. Presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez Batista – 25-07-2023
- 1.9. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria – 03-08-2023
- 1.10. Ayuntamiento de Valverde – 07-08-2023
- 1.11. Ayuntamiento de La Frontera – 07-08-2023
- 1.12. Cabildo de La Palma – 31-08-2023
- 1.13. Presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo Batlle – 06-09-2023

2. Reuniones con colectivos asociaciones y autoridades

- 2.1. Representantes de la Asociación de Vecinos Resurgir de Ojos de Garza, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 13-01-2023
- 2.2. El director del Área de Salud de Gran Canaria, Carlos Báez, en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 13-01-2023
- 2.3. Representantes de la Asociación Empresarial de Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de Santa Cruz de Tenerife (Asinelte), en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 24-01-2023
- 2.4. La consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, Yaiza Castilla, en el Real Casino de Tenerife – 30-01-2023
- 2.5. Los Defensores autonómicos, en la sede principal del Defensor del Pueblo en Madrid – 03-02-2023
- 2.6. Representantes de la Plataforma 'Y ahora, ¿qué hacemos?', que pretenden asegurar la atención que merecen las personas con discapacidad una vez cumplidos los 21 años. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 06-02-2023
- 2.7. Representantes del Consejo Escolar de Canarias, para la entrega del informe sobre Realidad Educativa de Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 08-02-2023
- 2.8. Representante de La Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad S.L. (SINPROMI) para tratar el tema del Empleo Adaptado. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 14-02-2023
- 2.9. Representantes de la asociación EURINSULA para presentar su proyecto. El objetivo de la Asociación es establecer redes de cooperación entre Canarias y Cerdeña, además, en la reunión se solicitó la participación de Yanes en el I Foro Intercultural de las islas de Europa. La reunión tuvo lugar de forma online – 15-02-2023

- 2.10.** Los directores del Documental ‘Patriarcado, el Organismo Nocivo’, para presentar el proyecto que tiene como objetivos prevenir y fomentar la coeducación y la igualdad. La reunión tuvo lugar de forma online – 27-02-2023
- 2.11.** Representantes del Colectivo de Ecologistas ‘Tabona’, para pedir que se cumpla la Ley de Ampliación de la Reserva del Malpaís de Güímar del 2006. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 28-02-202
- 2.12.** Representantes del sindicato COBAS para tratar el compromiso de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias ante la transferencia de los docentes de religión católica de infantil y primaria a la comunidad autónoma. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 09-03-2023
- 2.13.** El presidente y la gerente de la Fundación Canaria Hogar Santa Rita, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 16-03-2023
- 2.14.** Representantes de la Asociación de Ucrucianos en Canarias por Amistad ‘Dos Tierras, Dos Soles’ para conocer la labor que desempeñan. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 20-03-2023
- 2.15.** Representantes de La Asamblea 7 Islas, organización de trabajadores y trabajadoras de la Sanidad Pública de Canarias que solicitan mejoras de las condiciones y precios de los parkings de los recintos hospitalarios, y aumento en el número de plazas sociosanitarias (residencias). La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 20-03-2023
- 2.16.** Los secretarios generales de las Defensorías del Pueblo de España, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 23-03-2023
- 2.17.** Representantes de la Plataforma por la reapertura de la Residencia de Frontera, el alcalde de Frontera y el presidente del Cabildo del Hierro para abordar el incumplimiento de la actualización de información por parte de la Institución de las labores realizadas en la Residencia de Frontera. La reunión tuvo lugar en el Cabildo del Hierro – 28-03-2023
- 2.18.** La presidenta de la Asociación de Cáncer de Mama ‘Amate’, Carmen Bonfante, para denunciar la problemática con la que se encuentran las personas en tratamiento de quimioterapia para renovar el carnet de conducir. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 29-03-2023
- 2.19.** Representantes sindicales para hablar sobre el teletrabajo de las Administraciones Públicas. Los sindicatos que acudieron a la reunión son: Unión General Trabajadores (UGT) de Administración Autónoma de los Servicios Públicos de Canarias; Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF); Intersindical Canarias; Sindicato de Empleados Públicos de Canarias; Comisiones Obreras; y Organización Sindical. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 31-03-2023
- 2.20.** Representantes de la asociación de vecinos ‘Casco Histórico de La Laguna’ quienes denunciaron sufrir problemas de ruido por el ocio nocturno del municipio. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 03-04-2023
- 2.21.** Representantes de la Plataforma ‘Foro Roque Aldeano’ quienes informaron de la situación de la obra de la carretera de La Aldea, en Gran Canaria. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 04-04-2023
- 2.22.** Representantes de la asociación de vecinos de Tamaimo, La Paz – Santiago del Teide, quienes trasladaron la necesidad de un médico de urgencias en el

- municipio, para cubrir el turno de noche y fines de semana, evitando que se quede sin servicio el Centro. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 05-04-2023
- 2.23.** Representantes de la Federación Provincial de Entidades de la Construcción (FEPECO) de Santa Cruz de Tenerife, quienes querían trasladar su felicitación a Yanes por un expediente. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 11-04-2023
- 2.24.** Grupo de profesores interinos del Cuerpo de Profesores de Artes Plásticas y Diseño, quienes denunciaron la situación de desamparo y desigualdad ante la que se encuentran por la Ley 20/21 de las Escuelas de Arte de Canarias. La reunión fue de forma online – 11-04-2023
- 2.25.** Representantes del Colectivo ‘Sin Identidad’ que denunciaron el incumplimiento de la Ley Autonómica 13/2019, por parte de la Administración hacia las Asociaciones de Víctimas de Interés Social. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 12-04-2023
- 2.26.** Representantes de la Plataforma Ciudadana ‘Pampillo-Todoque’ afectados por la erupción del volcán en el Valle de Aridane, quienes solicitaron la creación de una ley que ampare sus derechos constitucionales, la protección del territorio y la idiosincrasia. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 12-04-2023
- 2.27.** Representantes de la Plataforma ‘María de Gran Canaria’ que denunciaron las condiciones de la Residencia Sociosanitaria del Pino, en Las Palmas de Gran Canaria. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 13-04-2023
- 2.28.** Representantes de la Mesa Estatal por el Blindaje de las Pensiones (MERP) quienes entregaron a la Diputación del Común la recogida de firmas. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 13-04-2023
- 2.29.** Representantes de la asociación de Periodistas de Tenerife (APT), quienes pidieron que se solicite la titulación oficial de periodismo en las plazas ofertadas para periodistas de las Administraciones Públicas. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 14-04-2023
- 2.30.** Representantes de la Federación Provincial de Cofradía de Pescadores de Tenerife quienes denunciaron la problemática de los proyectos de generación de energía eólica en el mar y su repercusión sobre la pesca artesanal. La reunión fue de forma online – 02-05-2023
- 2.31.** Representantes de la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE) con motivo del Día Europeo de la Vida Independiente. La Asociación, en el marco de este día, denunció ante la Diputación del Común las largas listas de espera y la vulneración de los derechos de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 05-05-2023
- 2.32.** Representantes de la Comisión de infraestructura del claustro de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Gran Canaria quienes denunciaron el mal estado en el que se encuentran las instalaciones, La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 12-05-2023

- 2.33.** Representantes de las Asociaciones ‘Queremos Movernos’ y ‘Por un Puerto de la Cruz Accesible y Diverso’ quienes denunciaron la falta de accesibilidad y la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento del Puerto de la Cruz a la problemática de las terrazas. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 31-05-2023
- 2.34.** El presidente de la Asociación Empresarial Canaria de Consultores Medioambientales, Juan Rumeu, quien trasladó la preocupación de los empresarios por la situación hidrológica de Tenerife y el impacto que supone para la salud el vertido de aguas residuales al mar. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 01-06-2023
- 2.35.** La abogada Loueila Mint, para tratar el tema de los más de 60 canarios retornados de Venezuela afectados por el ‘Bono Transporte’ del Cabildo de Tenerife. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 01-06-2023
- 2.36.** Grupo de madres y padres que solicitaron atención temprana para los niños canarios con trastornos en el desarrollo. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife. – 02-06-2023
- 2.37.** Representantes de la Asociación de Afectados por la Hipoteca del norte de Gran Canaria quienes denunciaron las Hipotecas Redal ante Consumo. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 16-06-2023
- 2.38.** El equipo técnico de ‘Canarias Convive’ para presentar las propuestas de acción que han surgido a raíz de la elaboración del Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 20-06-2023
- 2.39.** La presidenta y la Psicóloga de la Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (AMATE), quienes trasladaron su preocupación por el retraso de los tratamientos de radioterapia por la falta de aceleradores lineales en el Hospital de La Candelaria. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 22-06-2023
- 2.40.** La secretaria general del Sindicato Unión Sindical Obrera (USO), quien trasladó las irregularidades que se están produciendo en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna en perjuicio de sus trabajadores y de la ciudadanía. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 22-06-2023
- 2.41.** Representantes de la Comisión de abogados del Turno de Oficio del Colegio de Abogados de Las Palmas, quienes denunciaron la situación de precariedad que sufren en el ejercicio laboral diario. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria. – 29-06-2023
- 2.42.** Representantes de Intersindical Canaria que acudieron en representación de la Plantilla de la Dirección General de Discapacidad de Gran Canaria, quienes denunciaron la falta de personal y retrasos en los expedientes. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 29-06-2023
- 2.43.** La Fiscal Superior de Canarias, María Farnés, para proponerle la firma de un convenio de colaboración entre ambas instituciones. La reunión tuvo lugar en el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Plaza de San Agustín 6, 1ª Planta, Las Palmas – 05-07-2023
- 2.44.** Representantes del Colegio Oficial de Psicología de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas de Gran Canaria, quienes trasladaron la problemática con la que se

- encuentran algunos Profesionales de la Psicología a la hora de opositar. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 11-07-2023
- 2.45.** Abogados y procurados adscritos a la Mutualidad de la Abogacía y la Mutualidad de Procuradores como régimen alternativo al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), quienes trasladaron la problemática por el cobro de jubilación que van a percibir. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 19-07-2023
- 2.46.** Representantes de la Asociación Española Contra el Cáncer de Tenerife y Gran Canaria, para conocer las demandas y necesidades de este colectivo. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 26-07-2023
- 2.47.** Representantes de la Asociación Afectados Hipoteca Norte Gran Canaria (AHINOR), quienes trasladaron la afectación y vulnerabilidad del Derecho Constitucional a la vivienda que padecen por parte de las entidades bancarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 01-08-2023
- 2.48.** El consejero de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad del Gobierno de Canarias, Pablo Rodríguez Valido y el director del Instituto Canario de la Vivienda, Antonio Ortega Rodríguez. La reunión tuvo lugar en el edificio de usos múltiples, 1, calle Agustín Millares, en Gran Canaria – 01-08-2023
- 2.49.** Representantes de la asociación vecinal del barrio de La Hoya, en el municipio de Güímar, quienes denunciaron la situación que sufren por parte de la empresa Telefónica para la instalación de fibra óptica en dicho barrio de Tenerife. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 09-08-2023
- 2.50.** La consejera de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias, Candelaria Delgado, para establecer canales directos y líneas de colaboración entre ambas instituciones. La reunión tuvo lugar en la sede de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familia de Canarias, ubicada en: Calle Leoncio Rodríguez, nº3. Edificio El Cabo – 14-08-2023
- 2.51.** La directora de comunicación de la Fundación contra el Cáncer ‘CRIS’, Cristina García, el doctor Joaquín Martínez, y el canario con leucemia linfoblástica, Fran Barreto, para tratar el tema de las terapias CAR-T y su petición de que sea el Gobierno de España quien costee el tratamiento. La reunión se realizó por videoconferencia – 16-08-2023
- 2.52.** Representantes de la Asociación de Pacientes de Hiperoxaluria en España (APHES), quienes trasladaron los problemas a los que se enfrentan los pacientes en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 17-08-2023
- 2.53.** El gerente de VISOCAN (Viviendas Sociales e Infraestructuras de Canarias), Agustín Fernández, para saber cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. El encuentro tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 29-08-2023
- 2.54.** El portavoz de la Plataforma ‘Por una Vivienda Digna’, Eloy Cuadra, para saber cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. El encuentro tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 29-08-2023

- 2.55.** El coronel jefe de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife, Ángel Sanz. El encuentro tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 30-08-2023
- 2.56.** Representantes del Colegio Oficial de Arquitectos de Gran Canaria, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 04-09-2023
- 2.57.** Representantes de la Asociación ADEPSI, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tendrá lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 04-09-2023
- 2.58.** Representantes de la Asociación de Empresarios, constructores y promotores de la provincia de Las Palmas, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 05-09-2023
- 2.59.** La abogada palmera, Eugenia Pérez, quien presentó, junto a su hermana, la iniciativa ‘Volverán las amapolas a La Palma’ que pretende hacer posible la creación de un espacio para la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos en la isla de La Palma, en la ‘era post-volcán’. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria - 05-09-2023
- 2.60.** La presidenta de la Comisión de Discapacidad del Parlamento de Canarias, Ana Oramas, en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 06-09-2023
- 2.61.** El secretario de la junta directiva de FEPECO y delegado regional, Isidro Martín, y miembros del consejo nacional de APEI (Asociación Profesional de Expertos Inmobiliarios), para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 13-09-2023
- 2.62.** La decana, Beate Dorothea, la secretaria, Tania Francisco, y la tesorera, Magali Simonin, del Colegio Oficial de Arquitectos de La Palma para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en el Colegio Oficial de Arquitectos de La Palma – 22-09-2023
- 2.63.** El director territorial de PROVIVIENDA, Fernando Rodríguez, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 25-09-2023
- 2.64.** Representantes del Colegio Oficial de Arquitectos de Tenerife, La Gomera y El Hierro, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 25-09-2023
- 2.65.** El gerente de la Asociación Canaria de alquiler vacacional (ASCAV), Javier Martín, para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades acerca de la problemática de la Vivienda en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 26-09-2023
- 2.66.** El representante del Sindicato de Empleados Públicos de Canarias (SEPCA), José Mascarell. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 11-10-2023

- 2.67.** Representantes del Colegio de Administradores de Fincas de Santa Cruz de Tenerife para presentarle el Informe Extraordinario de Vivienda elaborado por la Institución. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 16-10-2023
- 2.68.** Representantes de la Delegación del Ministerio de Planificación y Presupuestos, y de la Delegación de Nigeria, quienes trasladaron la realidad sobre la trata y el tráfico de personas en el país. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife. – 18-10-2023
- 2.69.** El director general de Comercio y Consumo, David Millet, para mostrarle las quejas presentadas en la Diputación Común sobre su campo. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 27-10-2023
- 2.70.** Representantes de la Asociación de Empresarios de El Paso, quienes denunciaron los robos en negocios y viviendas de la zona, La reunión tuvo lugar en la sede de La Diputación del Común en La Palma – 30-10-2023
- 2.71.** El académico, Manuel Poggio. La reunión tuvo lugar en la sede de La Diputación del Común en La Palma – 30-10-2023
- 2.72.** La portavoz de la Plataforma ‘Por una Renta Canaria Digna’, Inma Évora, quien denunció el retraso de la percepción de la renta a las familias que la necesitan causando que muchas de ellas se vean en desamparo. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 07-11-2023
- 2.73.** El secretario general de la Red Española de Inmigración y Ayuda al Refugiado, Rafael Escudero, y con la secretaria técnica de la Red, en nombre de las entidades miembro, Paloma García, para conocer la valoración que hace la Institución sobre el incremento de la llegada de personas inmigrantes a Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 10-11-2023
- 2.74.** Representantes de la asociación de Vecinos de Guamasa en Tenerife, quienes entregaron 900 firmas de vecinos y colectivos en contra del cierre del acceso 14 a la autopista TF5. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 16-11-2023
- 2.75.** Representantes del Instituto de Medicina Legal (IML) de Santa Cruz de Tenerife. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 20-11-2023
- 2.76.** Representantes de la Plataforma ‘Por el 5% para Educación en Canarias’, quienes denunciaron la disminución en los presupuestos destinados para esta Área. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 21-11-2023
- 2.77.** Representantes de las asociaciones vecinales y comerciales del distrito Suroeste de Santa Cruz de Tenerife, quienes denunciaron el abandono por parte de las administraciones en esta zona. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 11-12-2023
- 2.78.** Representantes del profesorado de los Conservatorios de Música de Canarias, quienes denunciaron las desventajas con las que cuentan a la hora de presentarse al concurso de méritos del Gobierno de Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 15-12-2023
- 2.79.** Representantes de ‘Acampada Reivindicativa Lolo Dorta’ quienes denunciaron el trato que reciben las familias de los municipios de Arona y de La Laguna, en

Tenerife, en sus viviendas propiedad de SAREB. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 27-12-2023

3. Actos, Presentaciones y visitas

- 3.1.** Asistencia a los actos conmemorativos con motivo del 250 Aniversario de la constitución del primer ayuntamiento de elección popular, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma – 03-01-2023
- 3.2.** Asistencia a la entrega del Premio Patricio Estévez al periodista Daniel Cerdán, en la sede de la Asociación de Periodistas de Santa Cruz de Tenerife (APT) – 24-01-2023
- 3.3.** Asistencia como presidente del jurado de los Premios al Valor Social 2023 de la Fundación CEPESA, en el Club Oliver en Santa Cruz de Tenerife – 07-02-2023
- 3.4.** Asistencia a la presentación del Mapa de Accesibilidad del Cabildo de Tenerife, en el Salón Noble del Cabildo de Tenerife - 16-02-2023
- 3.5.** Asistencia a la inauguración de la sede de la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Dependencias (ACUFADE) de Gran Canaria, en la Calle Juan Betencourt 32, local 1 y 2. El Carrizal - Ingenio, Gran Canaria – 02-03-2023
- 3.6.** Visita a la Fundación Canaria 'Pequeño Valiente'. Una ONG de ámbito autonómico constituida por padres y madres de niños afectados por cáncer infantil que ofrece servicio a menores afectados por esta enfermedad, en la Fundación, Calle Bravo Murillo 29, en Las Palmas de Gran Canaria – 09-03-2023
- 3.7.** Asistencia a la cena benéfica organizada por la Fundación Canaria 'ALDIS' para prevenir y sanar las enfermedades infantiles, en el Guachinche Como en Casa - Camino La Cañada 197, San Cristóbal De La Laguna en Tenerife – 10-03-2023
- 3.8.** Asistencia al Aniversario de la muerte de O'Daly, en la Iglesia de San Francisco de Santa Cruz de La Palma – 16-03-2023
- 3.9.** Asistencia a la recepción de los secretarios generales de las Defensorías del Pueblo de España, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 22-03-2023
- 3.10.** Asistencia al recorrido guiado por Santa Cruz de La Palma, organizado por la Diputación del Común con motivo de la reunión de secretarios generales de la Defensorías del Pueblo de España – 22-03-2023
- 3.11.** Asistencia a la presentación del documental del 40º aniversario del Parlamento de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 27-03-2023
- 3.12.** Presentación del Informe Anual 2022 de la Diputación del Común ante el Pleno del Parlamento de Canarias – 29-03-2023
- 3.13.** Visita de las nuevas instalaciones de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos (ADIVIA) – 30-03-2023
- 3.14.** Asistencia a la presentación del libro 'La izquierda canaria' de Rafael Álvarez Gil, en el Cabildo de Gran Canaria – 12-04-2023
- 3.15.** Intervención en la Inauguración de la Exposición 'Ilustradoras e Ilustradas', en el Parlamento de Canarias, en Tenerife – 19-04-2023
- 3.16.** Asistencia a la inauguración de la nueva sede de la Fundación DISA en Las Palmas de Gran Canaria, en el Paseo Tomás Morales, 20 – Las Palmas de Gran Canaria – 27-04-2023

- 3.17. Asistencia a la Exposición Fotográfica Ucrania de la Asociación de Ucrucianos en Canarias, 'Dos Tierras, Dos Soles', en el Centro Teatro Cuyás de Gran Canaria – 12-05-2023
- 3.18. Asistencia a la conmemoración del Día Nacional de la República Argentina. El acto tuvo lugar en el Aula Magna de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo de la Universidad de La Laguna – 25-05-2023
- 3.19. Asistencia a la Inauguración del edificio de ampliación de la sede parlamentaria, en el Parlamento de Canarias – 30-05-2023
- 3.20. Asistencia al acto Institucional del Día de Canarias que organizó el Gobierno de Canarias, en el Auditorio Adán Martín de Santa Cruz de Tenerife – 30-05-2023
- 3.21. Participación de la Sesión Constitutiva del Parlamento de Canarias en su XI Legislatura - 27-06-2023
- 3.22. Asistencia a la entrega de Premios Solidarios Grupo Social ONCE Canarias 2023 donde recogió la distinción que la organización le otorgó en la categoría de Administración Pública por su papel en la protección de los derechos de las personas con discapacidad y su labor en la defensa de la igualdad de oportunidades. El acto tuvo lugar en el Centro Cultural CICCÁ en Gran Canaria – 29-06-2023
- 3.23. Asistencia al acto solemne de la apertura de la undécima legislatura del Parlamento de Canarias – 04-07-2023
- 3.24. Asistencia al Debate de Investidura del Candidato propuesto a la Presidencia del Gobierno de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 11-07-2023 y 12-07- 2023
- 3.25. Asistencia a la Toma de Posesión del presidente de Canarias, en la Sala de Cámara del Auditorio Alfredo Kraus, Las Palmas de Gran Canaria – 14-07-2023
- 3.26. Asistencia a la Toma de posesión del vicepresidente y consejeros, en la Sede de presidencia del Gobierno de Canarias en Santa Cruz de Tenerife – 15-07-2023
- 3.27. Asistencia a la inauguración del nuevo Centro de Día de la Fundación Canaria Aldis, para prevenir y sanar enfermedades infantiles. El acto tuvo lugar en la Avenida Príncipes de España, 14, en Santa Cruz de Tenerife – 02-09-2023
- 3.28. Asistencia a la toma de posesión del coronel jefe de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife, Ángel Sanz Coronado. El acto tuvo lugar en la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife – 12-09-2023
- 3.29. Asistencia al Solemne Acto de Apertura del Curso Académico 2023-2024 de la Universidad de La Laguna, en el Paraninfo de la Universidad de La Laguna – 13-09-2023
- 3.30. Asistencia a la presentación de la Guía de Apoyo y Recursos para el cuidado de la persona con Demencia, en el Cabildo de La Gomera – 21-09-2023
- 3.31. Asistencia a la presentación del 'Observatorio de los Derechos Sociales en Canarias', organizado por la Asociación de Cuidadoras de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE). La presentación tuvo lugar en la sede de ACUFADE en La Victoria de Acentejo, Tenerife – 19-10-2023
- 3.32. Asistencia al Acto de Reconocimiento a los intervinientes en la extinción del incendio de Tenerife, en el Auditorio de Tenerife Adán Martín – 24-10-2023
- 3.33. Asistencia a la Ceremonia de Entrega de los Premios Taburiente 2023, en el Teatro Guimerá, en Santa Cruz de Tenerife – 26-10-2023
- 3.34. Participación en el acto de recibimiento, junto a la presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez, a la delegación de los Ayuntamientos de Cerdeña que

- forman parte de la red EURINSULA. El encuentro tuvo lugar en el Parlamento de Canarias – 09-11-2023
- 3.35. Asistencia a la presentación de la convocatoria de candidaturas para la próxima edición de los premios Más Mujer. El acto tuvo lugar en el Salón Noble del Cabildo de Tenerife – 10-11-2023
 - 3.36. Presentación del Informe Extraordinario sobre la situación de la Vivienda en Canarias desde una perspectiva social, en la Comisión Parlamentaria de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, en el Parlamento de Canarias – 13-11-2023
 - 3.37. Visita al nuevo edificio, cedido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, donde se ubicará la Diputación del Común. Le acompañaron en la visita al edificio, la presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez, el alcalde de Santa Cruz de Tenerife, José Manuel Bermúdez, y la arquitecta responsable del proyecto, Maribel Correa – 15-11-2023
 - 3.38. Asistencia al XIV Aniversario del Centro Social de la Tercera Edad ‘Sangre Marina’ que se celebró en el Club Náutico del Puertito de Güímar en Tenerife – 17-11-2023
 - 3.39. Asistencia a la presentación del Informe sobre los Presupuestos de la Comunidad Autónoma para el Ejercicio 2024 por parte del Observatorio de Servicios Sociales de Canarias (ODESOCAN). La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 05-12-2023
 - 3.40. Asistencia al concierto benéfico de invierno de Barrios Orquestados en Tenerife, en el Auditorio de Tenerife – 10-12-2023
 - 3.41. Asistencia a la Inauguración de la sede oficial en Santa Cruz de Tenerife de la Asociación de Sordociegos de España (ASOCIDE). La inauguración tuvo lugar en el nuevo local, Mesoneros Romanos Calle Vía 7 – Local 7 – 14-12-2023
 - 3.42. Presentación del libro ‘¿Y si las mujeres mandasen?’ de la escritora, Flor de Paz Alcántara, en la Casa de la Cultura del municipio de El Rosario, Tenerife – 14-12-2023
 - 3.43. Asistencia a la presentación del libro: La Gran Logia de Canarias. Cien años de masonería, en el Parlamento de Canarias – 15-12-2023
 - 3.44. Asistencia al ‘40º Aniversario del Centro de la Familia’ quienes celebraron su recorrido, logros e hitos de su labor ofreciendo servicios psicoterapéuticos a los barrios de la periferia de Santa Cruz. El acto tuvo lugar en el salón de actos del Centro de la Familia, en Santa Cruz de Tenerife – 15-12-2023

4. Actos, conciertos, presentaciones, ruedas de prensa, programas de radio y visitas

- 4.1. Asistencia a la Semana de la Mediación 2023, organizada por el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid, a través de su Centro de Resolución de Conflictos, medialCAM, de forma online – del 16-01-2023 al 20-01-2023
- 4.2. Impartición de una charla al alumnado de 2º curso del Ciclo Formativo de Grado Superior en Marketing y Publicidad del Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) “César Manrique” de Santa Cruz de Tenerife – 19-01-2023
- 4.3. Asistencia al Foro “La Unión Europea y sus amenazas”, a cargo del eurodiputado Juan Fernando López Aguilar, en el espacio Social de la Fundación Diario de Avisos, en el edificio Plató del Atlántico en Santa Cruz de Tenerife – 23-01-2023
- 4.4. Asistencia al encuentro SER Canarias “Las Palmas de Gran Canaria, transformación de futuro”, en el Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel de Las Palmas de Gran Canaria – 31-01-2023

- 4.5. Asistencia a las Jornadas sobre el valor de las inversiones exteriores en Canarias, con la participación del Presidente Gobierno y la Consejera de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, en el hotel Santa Catalina, en Gran Canaria – 24-02-2023
- 4.6. Asistencia a la Comisión Parlamentaria de gobernación, desarrollo autonómico, justicia y seguridad para debatir el Informe Anual de 2022 de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 06-03-2023
- 4.7. Asistencia al Encuentro Radio Club Tenerife ‘Violencia Machista y Política’, en el Salón de Actos del Espacio Cultural Caja Canarias de Santa Cruz de Tenerife – 08-03-2023
- 4.8. Asistencia al encuentro con Manuel Domínguez González ‘Un plan para gobernar’, en el Real Casino de Tenerife – 13-03-2023
- 4.9. Asistencia al encuentro organizado por el director general de Prensa Ibérica en Canarias, Orsini Ruiz. El Foro ‘Canarias 2040: retos y oportunidades ante el cambio climático’, en el Hotel Santa Catalina a Royal Hodeaway en Gran Canaria – 21-03-2023
- 4.10. Asistencia al Ciclo Conferencias ‘Español de Canarias, diferentes perspectivas’, en la Casa de Colón, en Gran Canaria – 13-04-2023
- 4.11. Asistencia al encuentro SER Canarias ‘Tres visiones de Canarias’, en el Salón Palmeras del Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel – 17-04-2023
- 4.12. Asistencia al encuentro ‘Canarias 2023-27: a consolidar el cambio’ con el presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres, en el Hotel Santa Catalina, Gran Canaria – 09-05-2023
- 4.13. Asistencia al Foro ‘Una gestión con fundamento’ con Pedro Martín. El encuentro tuvo lugar en el Real Casino de Tenerife – 10-05-2023
- 4.14. Participación en el I Foro Intercultural de Europa, celebrado en Cerdeña, donde se trató el tema de la defensa de los derechos fundamentales en un territorio insular y ultraperiférico. La participación fue por videoconferencia – 18-05-2023 y 19-05-2023
- 4.15. Asistencia a las Primeras Jornadas de Delitos de Odio que organizó la Zona de la Guardia Civil en Canarias en colaboración con la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna, en el Salón Tomás y Valiente de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna – 23-05-2023
- 4.16. Asistencia al ciclo ‘Leggen geroa – El futuro de las leyes’, en el Parlamento Vasco, Vitoria – Gasteiz – 12-06-2023 y 13-06-2023
- 4.17. Participación en el I Foro Intercultural de las Islas de Europa: la defensa de nuestros derechos como habitantes de las regiones insulares, donde se abordó el tema de la iniciativa de EURINSULA de fomentar la unión entre las islas del Atlántico y del Mediterráneo para presentarla ante el Parlamento Europeo. La participación fue online – 11-09-2023
- 4.18. Intervención en la Comisión de Discapacidad del Parlamento de Canarias sobre la situación actual de las personas con discapacidad, con especial referencia a las áreas donde se circunscriben la mayor parte de las quejas y reclamaciones del colectivo referido. El acto tuvo lugar en el Parlamento de Canarias – 29-09-2023
- 4.19. Asistencia a la XXVIII Asamblea y XXVII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 03-10-2023, 04-10-2023 y 05-10-2023

- 4.20. Presidencia de la Junta de Control de la iniciativa de Legislativa popular de la Ley del Turismo de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 23-10-2023
- 4.21. Intervención en la Jornada: ‘La situación de la Vivienda en Canarias desde una perspectiva social’ organizada por el Colegio Oficial de Arquitectos de Tenerife, La Gomera y El Hierro. El acto tuvo lugar en el Salón de Actos del Colegio en Tenerife – 26-10-2023
- 4.22. Asistencia al XI Encuentro Insular de Personas Cuidadoras de la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), que se celebró en el marco de la conmemoración del Día Internacional de Las Personas Cuidadoras. El acto tuvo lugar en el Parque del Polvorín de Taco, en La Laguna. Tenerife – 03-11-2023
- 4.23. Participación en la III Jornada de Contratación Pública Responsable de Canarias, impulsada por la Red Anagos, a través del proyecto Observatorio de Contratación Pública Responsable de Canarias. La celebración tuvo lugar en el Museo de la Naturaleza y la Arqueología (MUNA), en Santa Cruz de Tenerife – 06-11-2023
- 4.24. Asistencia a la formación, con el ponente, Óscar Labella, sobre ‘Protección de Datos y Esquema Nacional de Seguridad’, organizado por la Diputación del Común, La formación tuvo lugar de forma online – 07-11-2023
- 4.25. Asistencia al Foro de El Día-La Opinión de Tenerife, ‘Transformación Económica de Canarias’, en el Hotel Mencey en Santa Cruz de Tenerife -09-11-2023
- 4.26. Impartición de una charla a los alumnos de 4ºESO del Colegio de San Isidoro en Las Palmas de Gran Canaria – 17-11-2023
- 4.27. Asistencia al Encuentro ‘Liderando la inversión en Canarias: nuevos retos y desafíos en materia de movilidad y vivienda’, con el consejero de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad, Pablo Rodríguez Valido, El encuentro tuvo lugar en el Hotel Santa Catalina en Gran Canaria – 27-11-2023
- 4.28. Impartición de una charla en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), donde habló sobre el trabajo que se desarrolla en la Institución y del Informe Extraordinario de Dependencia. El encuentro tuvo lugar en el Aulario de Ciencias Jurídicas, en el campus de Tafira, en Gran Canaria – 29-11-2023
- 4.29. Impartición de una charla para los alumnos de ESO y Bachillerato del Colegio Sagrado Corazón de Tafira, en Gran Canaria, donde habló sobre la figura de la Institución y los derechos de la ciudadanía – 04-12-2023
- 4.30. Asistencia a las XX Jornadas de la Constitución, con la conferencia ‘75 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos’ del Defensor del Pueblo de España, Ángel Gabilondo Pujol. El encuentro tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza – 12-12-2023

5. **Entrevistas**

- 5.1. Canal 4 TV – 12-01-2023, 23-02-2023, 15-06-2023 y 26-06-2023
- 5.2. Radio Tiempo – 14-01-2023
- 5.3. Televisión Canaria – 14-01-2023, 07-02-2023, 10-03-2023, 29-03-2023 y 15-11-2023
- 5.4. Canarias Radio – 27-01-2023, 07-03-2023, 31-03-2023, 11-07-2023, 23-08-2023, 11-10-2023 y 14-11-2023
- 5.5. Cadena Cope – 02-02-2023, 07-03-2023, 16-06-2023, 06-07-2023, 23-08-2023 y 14-11-2023
- 5.6. Radio ECCA – 09-02-2023
- 5.7. Radio Club – 09-02-2023, 07-03-2023, 14-06-2023, 29-09-2023, 16-10-2023 y 14-11-2023
- 5.8. Cadena Ser – 17-02-2023, 09-03-2023, 19-10-2023 y 15-12-2023
- 5.9. Radio Geneto – 01-03-2023
- 5.10. Radio Las Palmas – 07-03-2023 y 14-11-2023
- 5.11. El Espejo Canario – 07-03-2023 y 20-12-2023
- 5.12. Radio Icoden – 07-03-2023
- 5.13. Mírame Televisión – 09-03-2023, 14-11-2023 y 28-11-2023
- 5.14. Onda Cero – 09-03-2023, 23-08-2023 y 14-11-2023
- 5.15. Radio Atlántico – 14-03-2023
- 5.16. Radio 6 – 17-03-2023 y 18-04-2023
- 5.17. Radio Escolar del IES María Pérez Trujillo – 27-03-2023
- 5.18. Radio Sintonía – 30-03-2023
- 5.19. Radio – Ser Las Palmas – 11-05-2023 y 14-11-2023
- 5.20. Radio Marca – 26-06-2023
- 5.21. Gente Radio – 28-06-2023
- 5.22. Onda Tenerife – 06-07-2023 y 14-11-2023
- 5.23. RNE Tenerife – 26-09-2023
- 5.24. El periodista, José Luis Díaz, para su blog sobre Migración. La entrevista tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 18-10-2023
- 5.25. Diario de Avisos – 14-11-2023
- 5.26. Televisión Española – 14-11-2023
- 5.27. Radio Lanzarote – 16-11-2023
- 5.28. El periodista, Tachi Izquierdo, El encuentro tuvo lugar en la Sociedad Tagoro, en Tacoronte. Tenerife – 16-11-2023

Adjunto Primero de la Diputación del Común
Felipe Afonso El Jaber

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Gáldar – 23-02-2023
- 1.2. Ayuntamiento de Santa María de Guía – 23-02-2023
- 1.3. Ayuntamiento de Tuineje – 30-03-2023
- 1.4. Ayuntamiento de Mogán – 28-04-2023

2. Reuniones con colectivos, asociaciones y autoridades

- 2.1. Representantes de la Asociación de Vecinos Resurgir de Ojos de Garza, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 13-01-2023
- 2.2. Los Defensores autonómicos, en la sede principal del Defensor del Pueblo en Madrid – 03-02-2023
- 2.3. Representantes de la Plataforma ‘Y ahora, ¿qué hacemos?’, que pretenden asegurar la atención que merecen las personas con discapacidad una vez cumplidos los 21 años. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 06-02-2023
- 2.4. Representantes del Consejo Escolar de Canarias, para la entrega del informe sobre Realidad Educativa de Canarias, de forma online – 08-02-2023
- 2.5. Representante de La Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad S.L. (SINPROMI) para tratar el tema del Empleo Adaptado. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 14-02-2023
- 2.6. Representantes del Colegio de Educadores y Educadoras Sociales, de forma online – 24-02-2023
- 2.7. Representantes del sindicato COBAS para tratar el compromiso de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias ante la transferencia de los docentes de religión católica de infantil y primaria a la comunidad autónoma. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 09-03-2023
- 2.8. Representantes de la Asociación de Ucrucianos en Canarias por Amistad ‘Dos Tierras, Dos Soles’ para conocer la labor que desempeñan. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 20-03-2023
- 2.9. Representantes de la Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) del Colegio de Educación Especial, Hermano Pedro, en Tenerife, quienes denuncian el mal estado de las instalaciones del centro, en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 27-03-2023
- 2.10. Representantes de la Plataforma ‘Foro Roque Aldeano’ quienes informaron de la situación de la obra de la carretera de La Aldea, en Gran Canaria. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 04-04-2023
- 2.11. Representantes de la Asociación de Vecinos de Tamaimo, La Paz – Santiago del Teide, quienes trasladaron la necesidad de un médico de urgencias en el municipio, para cubrir el turno de noche y fines de semana, evitando que se quede sin servicio el Centro. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 05-04-2023

- 2.12.** Grupo de profesores interinos del Cuerpo de Profesores de Artes Plásticas y Diseño, quienes denunciaron la situación de desamparo y desigualdad ante la que se encuentran por la Ley 20/21 de las Escuelas de Arte de Canarias, la reunión fue de forma online – 11-04-2023
- 2.13.** Representantes de la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE) con motivo del Día Europeo de la Vida Independiente. La Asociación, en el marco de este día, denunció ante la Diputación del Común las largas listas de espera y la vulneración de los derechos de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad en Canarias. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 05-05-2023
- 2.14.** Representantes de la Comisión de infraestructura del claustro de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Gran Canaria quienes denunciaron el mal estado en el que se encuentran las instalaciones, La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 12-05-2023
- 2.15.** Representantes de las Asociaciones ‘Queremos Movernos’ y ‘Por un Puerto de la Cruz Accesible y Diverso’ quienes denunciaron la falta de accesibilidad y la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento del Puerto de la Cruz a la problemática de las terrazas. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 31-05-2023
- 2.16.** Representantes de la Asociación de Familias de Niños con Necesidades Especiales (AFANES Canarias), quienes solicitaron la creación de un Centro de Día público de Autismo en Tenerife. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 15-06-2023
- 2.17.** Representantes de la Asociación de Afectados por la Hipoteca del norte de Gran Canaria quienes denunciaron las Hipotecas Redal ante Consumo. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 16-06-2023
- 2.18.** Representantes de la Comisión de abogados del Turno de Oficio del Colegio de Abogados de Las Palmas, quienes denunciaron la situación de precariedad que sufren en el ejercicio laboral diario. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria. – 29-06-2023
- 2.19.** Representantes de Intersindical Canaria que acudieron en representación de la Plantilla de la Dirección General de Discapacidad de Gran Canaria, quienes denunciaron la falta de personal y retrasos en los expedientes. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 29-06-2023
- 2.20.** Representantes del Colegio Oficial de Psicología de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas de Gran Canaria, quienes trasladaron la problemática con la que se encuentran algunos Profesionales de la Psicología a la hora de opositar. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 11-07-2023
- 2.21.** Representantes de la Asociación de Víctimas de la Talidomida (AVITE), quienes trasladaron la situación en la que se encuentran las personas afectadas por esta enfermedad. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 20-07-2023
- 2.22.** Representantes de la Plataforma ciudadana ‘¿Tiene agua Fuerteventura?’ quienes solicitaron la realización de un informe hídrico de las islas, y en especial de la isla majorera. La reunión fue online – 31-10-2023

3. Actos, presentaciones, exposiciones y visitas

- 3.1.** Asistencia al acto de toma de posesión de los nuevos representantes de la Mancomunidad de Ayuntamientos del Norte de Gran Canaria, en el Nuevo Teatro Viejo de Arucas, Gran Canaria – 12-01-2023
- 3.2.** Asistencia a la Misa por el eterno descanso del Papa emérito, en la Catedral de Santa Ana de Las Palmas de Gran Canaria – 12-01-2023
- 3.3.** Asistencia a los Premios Tiempo de Canarias, que se celebraron con motivo del VIII Aniversario de Tiempo de Canarias, en Poema del Mar de Las Palmas de Gran Canaria – 01-02-2023
- 3.4.** Asistencia al acto Institucional de Entrega de Honores y Distinciones del Ayuntamiento de la Villa de Moya, en el Polideportivo Municipal de la Villa de Moya – 10-02-2023
- 3.5.** Asistencia a la presentación del Mapa de Accesibilidad del Cabildo de Tenerife, en el Salón Noble del Cabildo de Tenerife - 16-02-2023
- 3.6.** Asistencia a la recepción celebrada con motivo del aniversario del Natalicio de Su Majestad El Emperador de Japón, en la Sala Alegranza del Palacio de Congresos de Canarias, Las Palmas de Gran Canaria – 16-02-2023
- 3.7.** Visita a la Fundación Canaria 'Pequeño Valiente'. Una ONG de ámbito autonómico constituida por padres y madres de niños afectados por cáncer infantil que ofrece servicio a menores afectados por esta enfermedad, en la Fundación, Calle Bravo Murillo 29, en Las Palmas de Gran Canaria – 09-03-2023
- 3.8.** Asistencia a la presentación del documental del 40º aniversario del Parlamento de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 27-03-2023
- 3.9.** Asistencia a la presentación del Informe Anual 2022 de la Diputación del Común ante el Pleno del Parlamento de Canarias – 29-03-2023
- 3.10.** Visita de las nuevas instalaciones de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos (ADIVIA) – 30-03-2023
- 3.11.** Asistencia al acto de entrega de las Distinciones Viera y Clavijo 2022, en el Teatro Guiniguada, en Gran Canaria – 31-03-2023
- 3.12.** Asistencia al acto de celebración del 50º Aniversario de Toyota en Canarias, en el Pueblo Canario en Las Palmas de Gran Canaria – 27-04-2023
- 3.13.** Asistencia a la celebración de la Eucaristía, con motivo de la solemnidad de la Invencción de la Santa Cruz, así como a la posterior procesión, en la Parroquia del Apóstol Santiago, Los Realejos – Tenerife – 03-05-2023
- 3.14.** Asistencia a la misa en honor al Patrón de los Notarios, San Juan Evangelista Ante Portam Latina, con motivo del fallecimiento reciente de los Notarios: José Manuel Die, Juan Antonio Pérez y Juan Ramírez, en la Ermita de San Antonio Abad, Vegueta – Gran Canaria – 05-05-2023
- 3.15.** Asistencia a la Exposición Fotográfica Ucrania de la Asociación de Ucrucianos en Canarias, 'Dos Tierras, Dos Soles', en el Centro Teatro Cuyás de Gran Canaria – 12-05-2023
- 3.16.** Asistencia al acto de Juramento o Promesa de nuevos Letrados e Imposiciones de Medallas de plata del Colegio de la Abogacía de Lanzarote por 25 años de ejercicio profesional. en el Castillo de San José, Lanzarote – 12-05-2023

- 3.17. Asistencia al acto de ‘Regulación de la Inteligencia Artificial: Equilibrio entre la protección de los derechos y libertades. Incentivo a la innovación tecnológica’, en el Salón de actos del Edificio de Humanidades, Campus Obelisco. Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria – 25-05-2023
- 3.18. Asistencia a la Inauguración del edificio de ampliación de la sede parlamentaria, en el Parlamento de Canarias – 30-05-2023
- 3.19. Asistencia al acto Institucional del Día de Canarias que organizó el Gobierno de Canarias, en el Auditorio Adán Martín de Santa Cruz de Tenerife – 30-05-2023
- 3.20. Asistencia al Concierto de la Unidad de Música del MACAN (Mando Aéreo de Canarias) en el marco del Día de las Fuerzas Armadas, en la Plaza de la Música de Las Palmas de Gran Canaria – 09-06-2023
- 3.21. Asistencia al Solemne acto de homenaje a la Bandera, con motivo del día de las Fuerzas Armadas, en la Plaza de la Música de Las Palmas de Gran Canaria – 10-06-2023
- 3.22. Asistencia a la Función Solemne por la Festividad de San Juan Bautista, en la Parroquia de San Juan Bautista de Arucas, Las Palmas de Gran Canaria – 24-06-2023
- 3.23. Asistencia a la entrega de Premios Solidarios Grupo Social ONCE Canarias 2023, donde el Diputado del Común, Rafael Yanes, recogió la distinción que la organización le otorgó en la categoría de Administración Pública por su papel en la protección de los derechos de las personas con discapacidad y su labor en la defensa de la igualdad de oportunidades. El acto tuvo lugar en el Centro Cultural CICCÁ en Gran Canaria – 29-06-2023
- 3.24. Visita el LHD (Landing Helicopter Dock) ‘Juan Carlos I’, en el Arsenal Militar de Las Palmas – 01-07-2023
- 3.25. Asistencia al acto solemne de la apertura de la undécima legislatura del Parlamento de Canarias – 04-07-2023
- 3.26. Asistencia al Debate de Investidura del Candidato propuesto a la Presidencia del Gobierno de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 11-07-2023 y 12-07-2023
- 3.27. Asistencia a la Toma de Posesión del presidente de Canarias, en la Sala de Cámara del Auditorio Alfredo Kraus, Las Palmas de Gran Canaria – 14-07-2023
- 3.28. Asistencia a la Toma de posesión del vicepresidente y consejeros, en la Sede de presidencia del Gobierno de Canarias en Santa Cruz de Tenerife – 15-07-2023

4. Jornadas, congresos, encuentros, comisiones y conferencias

- 4.1. Asistencia a la Semana de la Mediación 2023, organizada por el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid, a través de su Centro de Resolución de Conflictos, medialCAM, de forma online – del 16-01-2023 al 20-01-2023
- 4.2. Asistencia al encuentro SER Canarias “Las Palmas de Gran Canaria, transformación de futuro”, en el Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel de Las Palmas de Gran Canaria – 31-01-2023
- 4.3. Asistencia a las Jornadas sobre el valor de las inversiones exteriores en Canarias, con la participación del Presidente Gobierno y la Consejera de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, en el hotel Santa Catalina, en Gran Canaria – 24-02-2023

- 4.4. Asistencia al encuentro con el alcalde de Las Palmas de Gran Canaria y candidato a la presidencia del Cabildo de Gran Canaria, Augusto Hidalgo Macario, en el Hotel Santa Catalina a Royal Hideaway, en Gran Canaria – 27-02-2023
- 4.5. Asistencia a las Jornadas de Vivienda en Lanzarote, en Teguise – 04-03-2023
- 4.6. Asistencia a la Comisión Parlamentaria de gobernación, desarrollo autonómico, justicia y seguridad, a la presentación el Informe Anual de 2022 de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 06-03-2023
- 4.7. Asistencia a las Jornadas de Mediación con defensorías del pueblo y universidades que se celebró en Sevilla, de forma online – 09-03-2023 y 10-03-2023
- 4.8. Asistencia al encuentro con Manuel Domínguez González ‘Un plan para gobernar’, en el Real Casino de Tenerife – 13-03-2023
- 4.9. Asistencia al encuentro organizado por el director general de Prensa Ibérica en Canarias, Orsini Ruiz. El Foro ‘Canarias 2040: retos y oportunidades ante el cambio climático’, en el Hotel Santa Catalina a Royal Hodeaway en Gran Canaria – 21-03-2023
- 4.10. Asistencia al 2ª Congreso Nacional de Atención Domiciliaria, en la Junta de Distrito de Loranca-Nuevo Versalles y parque Miraflores, Fuenlabrada. Madrid – 24-03-2023
- 4.11. Asistencia al encuentro ‘Cien días para cambiar Canarias’ con Fernando Clavijo, en el Hotel Santa Catalina, en Gran Canaria – 11-04-2023
- 4.12. Asistencia al Ciclo Conferencias ‘Español de Canarias, diferentes perspectivas’, en la Casa de Colón, en Gran Canaria – 13-04-2023
- 4.13. Asistencia al encuentro SER Canarias ‘Tres visiones de Canarias’, en el Salón Palmeras del Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel – 17-04-2023
- 4.14. Asistencia a la Jornada de presentación de la primera convocatoria de proyectos, en el Centro Cultural de la Fundación La Caja de Canarias, en Gran Canaria – 20-04-2023
- 4.15. Asistencia al encuentro ‘Liderando soluciones’ con Lope Afonso, en el Real Casino de Tenerife – 08-05-2023
- 4.16. Asistencia al encuentro ‘Canarias 2023-27: a consolidar el cambio’ con el presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres, en el Hotel Santa Catalina, Gran Canaria – 09-05-2023
- 4.17. Asistencia al ciclo ‘Leggen geroa – El futuro de las leyes’, en el Parlamento Vasco, Vitoria – Gasteiz – 12-06-2023 y 13-06-2023
- 4.18. Asistencia al encuentro ‘Análisis de la situación política en España’ donde el Diputado en el Parlamento Europeo y ex ministro de Asuntos Exteriores, José Manuel García Margallo, presentó su libro ‘España y su laberinto’, en el Hotel Santa Catalina, Gran Canaria – 03-07-2023

5. Entrevistas

- 5.1. Radio Las Palmas, en el Programa ‘Dulce María’ – 15-03-2023
- 5.2. Radio 6 - Programa Especial de la Diputación del Común, en el estudio de Radio 6, en Güímar – Tenerife – 18-04-2023

Adjunta segunda de la Diputación del Común
Milagros Fuentes González

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma - 23-06-2023
- 1.2. Cabildo de La Palma – 31-08-2023

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. Representantes del Consejo Escolar de Canarias, para la entrega del informe sobre Realidad Educativa de Canarias. La reunión tuvo lugar de forma online – 08-02-2023
- 2.2. La Asociación de Ucrucianos en Canarias por Amistad ‘Dos Tierras, Dos Soles’, para conocer la labor que desempeñan. La reunión tuvo lugar de forma online – 20-03-2023
- 2.3. Representantes de La Asamblea 7 Islas, organización de trabajadores y trabajadoras de la Sanidad Pública de Canarias que solicitan mejoras de las condiciones y precios de los parkings de los recintos hospitalarios, y aumento en el número de plazas sociosanitarias (residencias). La reunión tuvo lugar de forma online – 20-03-2023
- 2.4. Representantes de la Plataforma Ciudadana ‘Pampillo-Todoque’ afectados por la erupción del volcán en el Valle de Aridane, quienes solicitaron la creación de una ley que ampare sus derechos constitucionales, la protección del territorio y la idiosincrasia. La reunión fue de forma online – 12-04-2023
- 2.5. Representantes de la Plataforma ‘María de Gran Canaria’ que denunciaron las condiciones de la Residencia Sociosanitaria del Pino, en Las Palmas de Gran Canaria. La reunión fue de forma online – 13-04-2023
- 2.6. Representantes de la Mesa Estatal por el Blindaje de las Pensiones (MERP) quienes entregaron a la Diputación del Común la recogida de firmas. La reunión fue de forma online – 13-04-2023
- 2.7. La abogada Loueila Mint, para tratar el tema de los más de 60 canarios retornados de Venezuela afectados por el ‘Bono Transporte’ del Cabildo de Tenerife. La reunión fue de forma online – 01-06-2023
- 2.8. Grupo de madres y padres que solicitaron atención temprana para los niños canarios con trastornos en el desarrollo. La reunión fue de forma online – 02-06-2023
- 2.9. El equipo técnico de ‘Canarias Convive’ para presentar las propuestas de acción que han surgido a raíz de la elaboración del Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias. La reunión fue de forma online – 20-06-2023
- 2.10. Representantes de la Comisión de abogados del Turno de Oficio del Colegio de Abogados de Las Palmas, quienes denunciaron la situación de precariedad que sufren en el ejercicio laboral diario. La reunión fue de forma online – 29-06-2023
- 2.11. Los miembros del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE), quienes presentaron el

- servicio prestado desde la organización. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 18-07-2023
- 2.12. Abogados y procurados adscritos a la Mutuality de la Abogacía y la Mutuality de Procuradores como régimen alternativo al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), quienes trasladaron la problemática por el cobro de jubilación que van a percibir. La reunión fue de forma online – 19-07-2023
 - 2.13. Representantes de la Asociación de Víctimas de la Talidomida (AVITE), quienes trasladaron la situación en la que se encuentran las personas afectadas por esta enfermedad. La reunión fue de forma online – 20-07-2023
 - 2.14. Representantes de la Asociación Española Contra el Cáncer de Tenerife y Gran Canaria, para conocer las demandas y necesidades de este colectivo. La reunión fue de forma online – 26-07-2023
 - 2.15. Representantes de la Delegación del Ministerio de Planificación y Presupuestos, y de la Delegación de Nigeria, quienes trasladaron la realidad sobre la trata y el tráfico de personas en el país. La reunión tuvo lugar de forma online – 18-10-2023
 - 2.16. Representantes de la Asociación de Empresarios de El Paso, quienes denunciaron los robos en negocios y viviendas de la zona, La reunión tuvo lugar en la sede de La Diputación del Común en La Palma – 30-10-2023
 - 2.17. El secretario general de la Red Española de Inmigración y Ayuda al Refugiado, Rafael Escudero, y con la secretaria técnica de la Red, en nombre de las entidades miembro, Paloma García, para conocer la valoración que hace la Institución sobre el incremento de la llegada de personas inmigrantes a Canarias. La reunión tuvo lugar de forma online – 10-11-2023
 - 2.18. Representantes del Instituto de Medicina Legal (IML) de Santa Cruz de Tenerife, de forma online – 20-11-2023

3. Actos, eventos, exposiciones, conciertos, presentaciones y visitas

- 3.1. Asistencia a los actos conmemorativos con motivo del 250 Aniversario de la constitución del primer ayuntamiento de elección popular, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma – 03-01-2023
- 3.2. Asistencia a la entrega de la “Medalla de la Isla” a Lo Divino, en el teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 10-01-2023
- 3.3. Asistencia a los actos, con motivo de la celebración del Día de la Paz, en la Plaza de San Fernando de Santa Cruz de la Palma – 30-01-2023
- 3.4. Asistencia a la inauguración de la exposición “Perú milenario: Los imperios perdidos”, en el Espacio Cultural CajaCanarias de La Palma – 30-01-2023
- 3.5. Asistencia al nombramiento como “Hijo Adoptivo de La Palma” a Miguel Ángel Morcuende Hurtado, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 31-01-2023
- 3.6. Asistencia a la III Caminata Solidaria a favor de los pacientes oncológicos, desde San Antonio, en Breña Baja, hasta la Plaza de España de la capital palmera – 04-02-2023
- 3.7. Asistencia a la inauguración del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en el Teatro Chico en Santa Cruz de La Palma – 09-03-2023

- 3.8. Asistencia a la 'Danza de Enanos', en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma - 10-03-2023
- 3.9. Asistencia al acto de 'Mascarones, Gigantes y Cabezudos', en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma – 10-03-2023
- 3.10. Asistencia al concierto, en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en el Real Nuevo Club Náutico de Santa Cruz de La Palma – 10-03-2023
- 3.11. Asistencia al bestiario, en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma – 11-03-2023
- 3.12. Asistencia a la presentación de 'Bajada de la virgen de las nieves del año 2015', en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma – 11-03-2023
- 3.13. Asistencia a las conclusiones y clausura del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma – 11-03-2023
- 3.14. Asistencia a la actividad de decoración urbana, 'Civitatem Decorare' y proclama de las danzas, en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, entre La Alameda y la plaza de la Constitución en Santa Cruz de La Palma – 11-03-2023
- 3.15. Asistencia a la Entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano, a título póstumo, a Fran Santana, en el Salón de Plenos del Cabildo de La Palma – 10-03-2023
- 3.16. Asistencia a la recepción de los secretarios generales de las Defensorías del Pueblo de España, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 22-03-2023
- 3.17. Asistencia al recorrido guiado por Santa Cruz de La Palma, organizado por la Diputación del Común con motivo de la reunión de secretarios generales de la Defensorías del Pueblo de España – 22-03-2023
- 3.18. Asistencia a la presentación del Informe Anual 2022 de la Diputación del Común ante el Pleno del Parlamento de Canarias – 29-03-2023
- 3.19. Asistencia al acto de reconocimiento a la mujer destacada del municipio 'La Mujer y la Música', en el Teatro Circo de Marte, en Santa Cruz de La Palma – 29-03-2023
- 3.20. Asistencia a la entrega de la 'Medalla de la Isla' a la Sociedad Deportiva Tenisca, en el Salón de Plenos del Cabildo de La Palma – 30-03-2023
- 3.21. Asistencia a la entrega de la 'Medalla de la Isla' al Club Deportivo Mensajeros, en el Salón de Plenos del Cabildo de La Palma – 31-03-2023
- 3.22. Asistencia al acto de entrega de 'Medalla de la Muy Noble y Leal Ciudad de La Palma' a la Sociedad de La Investigadora, en el Teatro Chico, Santa Cruz de La Palma – 03-04-2023
- 3.23. Asistencia al Traslado de la Insignia Real o 'Pendón de la Conquista' y solemne Eucaristía de la Invención de la Santa Cruz, '530º Aniversario de la Fundación de la Muy Noble y Leal Ciudad de Santa Cruz de La Palma', desde las Casas Consistoriales hasta la Parroquia Matriz de El Salvador, y posterior procesión de la Santa Cruz, desde la Parroquia Matriz de El Salvador hasta la Parroquia de San Francisco Santa Cruz de La Palma – 03-05-2023
- 3.24. Asistencia al nombramiento como 'Hijo Predilecto de La Palma' a Víctor Manuel Acosta, en el Salón de Plenos del Cabildo de La Palma – 05-05-2023
- 3.25. Asistencia a la Romería Escolar organizada por el Colectivo de Escuelas Unitarias de La Palma, en el municipio de El Paso, La Palma – 26-05-2023

- 3.26. Asistencia a la ‘Exposición de Resultados’ de los programas Reflejo y Resurgir, en el Museo Benahoarita de Los Llanos de Aridane, La Palma – 26-05-2023
- 3.27. Asistencia a la Inauguración del edificio de ampliación de la sede parlamentaria, en el Parlamento de Canarias – 30-05-2023
- 3.28. Asistencia al acto Institucional del Día de Canarias, organizado por el Gobierno de Canarias, en el Auditorio Adán Martín de Santa Cruz de Tenerife – 30-05-2023
- 3.29. Asistencia al acto solemne de la apertura de la undécima legislatura del Parlamento de Canarias – 04-07-2023
- 3.30. Asistencia a la proyección de la película ‘El Primer Cuartel’, en la Asociación Cultural de Cine de El Paso, La Palma – 30-09-2023
- 3.31. Asistencia al acto de homenaje a las mujeres que forman parte de la familia de la Guardia Civil, en el Museo Arqueológico Benahoarita, en La Palma – 30-09-2023
- 3.32. Asistencia a la Función religiosa con motivo de la festividad del Día de la Policía, en la Parroquia de San Francisco de Asís de Santa Cruz de La Palma – 02-10-2023
- 3.33. Asistencia al acto con motivo de la festividad del Día de la Policía, en la Plaza de San Francisco de Asís de Santa Cruz de La Palma – 02-10-2023
- 3.34. Asistencia al acto Institucional del Día Mundial de la Salud Mental 2023 ‘Salud mental, salud mundial: un derecho universal’, de forma online – 10-10-2023
- 3.35. Distinguida con el reconocimiento “Menina 2023”, que concede la Delegación del Gobierno en Canarias con ocasión del 25N, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en el Salón del Trono de la Delegación del Gobierno en Las Palmas de Gran Canaria – 24-11-2023
- 3.36. Asistencia a la presentación del Informe sobre los Presupuestos de la Comunidad Autónoma para el Ejercicio 2024 por parte del Observatorio de Servicios Sociales de Canarias (ODESOCAN). La reunión tuvo lugar de forma online – 05-12-2023

4. Jornadas, conferencias, cursos, congresos, coloquios, comisiones y encuentros.

- 4.1. Asistencia a la Comisión Parlamentaria de gobernación, desarrollo autonómico, justicia y seguridad, a la presentación el Informe Anual de 2022 de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 06-03-2023
- 4.2. Asistencia a las conferencias plenarias, en el marco del III Congreso Internacional de la Bajada de la Virgen, en la Fundación Caja Canaria en Santa Cruz de La Palma – 09-03-2023 y 10-03-2023
- 4.3. Asistencia al encuentro distintivo, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, ‘Taller con Adolescentes’, organizado por El Ararteko, Defensor del Pueblo del País Vasco, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 26-06-2023
- 4.4. Asistencia a la 1ª Sesión de trabajo: ‘Derechos de niñas, niños y adolescentes’, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, ‘Taller con Adolescentes’, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 27-06-2023
- 4.5. Asistencia a la 2ª Sesión de trabajo: ‘Necesidad de NNA para su desarrollo’, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, ‘Taller con Adolescentes’, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 27-06-2023
- 4.6. Asistencia a la 3ª Sesión de trabajo: ‘Impacto de la negligencia, el maltrato, etc.’, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo,

- ‘Taller con Adolescentes’, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 27-06-2023
- 4.7. Asistencia a la 4ª Sesión de trabajo: ‘¿Qué se está haciendo? ¿Qué se podría hacer?’, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, ‘Taller con Adolescentes’, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 28-06-2023
 - 4.8. Asistencia a la 5ª Sesión de trabajo: ‘Conclusiones y recomendaciones’, en el marco de la XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, ‘Taller con Adolescentes’, en el Albergue juvenil de Kastrexana en Bilbao – 28-06-2023
 - 4.9. Asistencia al XLII Curso de Verano de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV/EUH), ‘XXXV Cursos Europeos’. El curso tuvo como tema principal ‘El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial’, de forma online – 06-07-2023 y 07-07-2023
 - 4.10. Asistencia a la 36 Jornadas de Coordinación de Defensorías donde se trataron las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño, en Sevilla – 17-09-2023, 18-09-2023 y 19-09-2023
 - 4.11. Asistencia al encuentro estatal sobre planificación en gestión de las migraciones, diversidad cultural y convivencia social desde las administraciones, en la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la Universidad de La Laguna, en Tenerife – 28-09-2023
 - 4.12. Asistencia al Coloquio ‘La Palma isla de resiliencia, adversidad y superación’, con motivo del 25 Aniversario de la Asociación Salud Mental La Palma, en el Teatro Circo Marte, La Palma – 16-10-2023
 - 4.13. Asistencia a las Jornadas sobre Violencia de Género donde el fiscal integrado en la sección Especializada de Delitos Monetarios y adscrito al Juzgado de Violencia sobre la Mujer de la Orotava, Andrés Velasco, impartió la ponencia ‘Violencia de Género y Violencia sobre la Mujer. Tratamiento Penal de la materia’, en la sede de la Dirección Insular de la Administración General del Estado de La Palma – 18-10-2023
 - 4.14. Asistencia a las Jornadas sobre Violencia de Género donde la fiscal adscrita a la Sección Territorial de La Palma y a los juzgados de Violencia sobre la Mujer de la isla, Cristina Moliner, impartió la ponencia ‘Dispensa legal de la obligación de declarar del artículo 416 de la Ley de enjuiciamiento criminal’, en la sede de la Dirección Insular de la Administración General del Estado de La Palma – 19-10-2023
 - 4.15. Asistencia a la formación, con el ponente, Óscar Labella, sobre ‘Protección de Datos y Esquema Nacional de Seguridad’, organizado por la Diputación del Común, La formación tuvo lugar de forma online – 07-11-2023
 - 4.16. Asistencia al I Congreso de La Palma sobre ‘Los nuevos retos en el Urbanismo y la Ordenación del Territorio ante los desastres naturales y el cambio climático’, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 16-11-2023
 - 4.17. Asistencia a la ‘Jornada Canarias Infancia’ organizada por el Parlamento de Canarias con motivo del Día Mundial de la Infancia, de forma online – 20-11-2023
 - 4.18. Asistencia a las Jornadas de Formación Especializadas en ‘Asistencia Jurídica en el ámbito de la Violencia Machista’, organizadas por el Colegio de Abogados de Santa

Cruz de La Palma, en la Sede Social del Real Club Náutico de Santa Cruz de La Palma – 30-11-2023 y 01-12-2023

- 4.19.** Asistencia a la Jornada de Formación “Habilidad Sociales para la Atención al Público”, organizada por la Diputación del Común, en el Club Náutico de La Palma – 19-12-2023

5. Entrevistas

- 5.1.** Radio 6 - Programa Especial de la Diputación del Común, en el estudio de Radio 6, en Güímar – Tenerife – 18-04-2023
- 5.2.** Radio 7.7 La Palma – 27-11-2023

Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género
Beatriz Barrera Vera

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Los Realejos, en Tenerife – 27-03-2023

2. Reuniones con colectivos, asociaciones y autoridades

- 2.1. La Adjunta Primera del Defensor del Pueblo, Teresa Jiménez-Becerril Barrio, de forma online – 10-01-2023
- 2.2. Grupo de Trabajo de la Red de Defensoría de Mujeres (RDM) de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), de forma online – 10-01-2023, 17-01-2023, 25-01-2023, 01-02-2023, 28-02-2023, 14-03-2023, 21-03-2023, 30-03-2023, 26-04-2023, 30-05-2023, 27-06-2023, 25-07-2023, 28-08-2023, 26-09-2023, 31-10-2023, 13-11-2023 y 26-12-2023
- 2.3. La presidenta del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de la ONU y vicepresidenta Ejecutiva de la Fundación CERMI Mujeres, Ana Peláez, en el Consejo General de la ONCE, en Madrid – 30-01-2023
- 2.4. El director general de Asuntos Europeos, Julián Zafra Díaz – 06-02-2023
- 2.5. Los directores del Documental ‘Patriarcado, el Organismo Nocivo’, para presentar el proyecto que tiene como objetivos prevenir y fomentar la coeducación y la igualdad, de forma online – 27-02-2023
- 2.6. La directora del Instituto Canario de Igualdad, Kika Fumero, para tratar las quejas presentadas a la Diputación del Común relacionadas con su área. La reunión tuvo lugar en el Instituto Canario de Igualdad (ICI) del Gobierno de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife - Múltiples 2 – 28-02-2023
- 2.7. El director de ‘Gesto Deportivo’ para la Presentación del Programa ‘Niña y Deporte’ que se desarrolla en clubes deportivos y centros escolares. La reunión tuvo lugar de forma online – 01-03-2023
- 2.8. El secretario de la Acción Sindical SEPCA y presidente del Comité empresa de la Consejería AAPP de Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, Pepe Mascarell, y con el delegado Sindical de SEPCA, Miguel Quintero. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 10-03-2023
- 2.9. La Adjunta Primera del Defensor del Pueblo, Teresa Jiménez-Becerril, en la Calle Eduardo Dato 31, Madrid – 17-03-2023
- 2.10. La Coordinadora de la Región Andina de la Red de Mujeres FIO, para preparar el Informe Sombra para la CEDAW de Venezuela. La reunión tuvo lugar de forma online – 22-03-2023
- 2.11. La presidenta de la Asociación de Cáncer de Mama ‘Amate’, Carmen Bonfante, para denunciar la problemática con la que se encuentran las personas en tratamiento de quimioterapia para renovar el carnet de conducir. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 29-03-2023
- 2.12. Representantes de la RED FIO de la Defensoría de Puerto Rico y la Defensoría de la República Dominicana, de forma online – 03-04-2023
- 2.13. Representantes de las Defensorías Autonómicas para preparar el Informe Sombra - Cedaw de España. La reunión tuvo lugar de forma online – 11-04-2023

- 2.14. Representantes de la RED FIO de la Defensoría de Colombia, de forma online – 12-04-2023
- 2.15. La Asociación Colectivo LGTBI ‘Marikas Rurales’, quienes denunciaron el incremento en un 70% de las acciones homófobas en Canarias. La reunión tuvo lugar en la Oficina de la Diputación del Común en Gran Canaria – 11-09-2023
- 2.16. La Coordinadora de la Región Andina de la Red de Mujeres de la FIO, Carolina Garcés – Defensoría del Pueblo de Perú, de forma online – 25-04-2023
- 2.17. La Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo, Patricia Bárcena García, de forma online – 10-05-2023
- 2.18. La secretaria técnica de la FIO, Carmen Comas-Mata, en la oficina de la Defensoría del Pueblo Nacional, en Madrid – 25-05-2023
- 2.19. Representantes de las Defensorías de México, Puerto Rico y República Dominicana, de forma online – 05-06-2023
- 2.20. La presidenta y la Psicóloga de la Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (AMATE), quienes trasladaron su preocupación por el retraso de los tratamientos de radioterapia por la falta de aceleradores lineales en el Hospital de La Candelaria. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 22-06-2023
- 2.21. Representantes del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) quienes presentaron el Proyecto de Defensa de Derechos de la Unidad Orgánica de Violencia de Género. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 26-06-2023
- 2.22. Representantes del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE), quienes presentaron el servicio prestado desde la organización. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 18-07-2023
- 2.23. Representantes del Observatorio Electoral de la FIO, de forma online – 24-07-2023
- 2.24. La Coordinadora de la Red de comunicadores de la FIO, de forma online – 26-7-2023
- 2.25. La Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, Raquel Caballero de Guevara, de forma online – 16-08-2023
- 2.26. Representantes de la Delegación del Ministerio de Planificación y Presupuestos, y de la Delegación de Nigeria, quienes trasladaron la realidad sobre la trata y el tráfico de personas en el país. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 18-10-2023
- 2.27. El Viceconsejero de Justicia, Cesáreo Rodríguez Santos, en el edificio de Servicios Múltiples II, en Santa Cruz de Tenerife – 27-10-2023
- 2.28. La presidenta de la Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales de Canarias BPW Canarias, Antonia Varela, para solicitar la creación de un Comisionado de Igualdad en la Comunidad Autónoma. La reunión tuvo lugar en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 10-11-2023

3. Actos, galas, exposiciones, eventos y presentaciones

- 3.1. Asistencia al Acto de Toma de Posesión del general de Brigada, Juan Hernández, como jefe de la 16ª Zona de la Guardia Civil – Comunidad Autónoma de Canarias, en la Jefatura de Zona de Ofra, en Santa Cruz de Tenerife – 20-01-2023
- 3.2. Asistencia al Partido de Fútbol Femenino correspondiente a la 17ª Jornada de la Primera División Femenina – Liga F, que disputaron la UD Granadilla Tenerife Egatesa

- y el FC Barcelona, en el Estadio Heliodoro Rodríguez López de Santa Cruz de Tenerife – 29-01-2023
- 3.3.** Asistencia a la Procesión Cívica de solemne traslado del Pendón de la Villa de Candelaria, desde las casas consistoriales hasta la Basílica de Nuestra Señora de Candelaria, en Tenerife – 02-02-2023
 - 3.4.** Participación en la Gala de los Premios ‘Más Mujer’, en el Teatro Guimerá, Santa Cruz de Tenerife – 15-03-2023
 - 3.5.** Asistencia a la Presentación del documental del 40º aniversario del Parlamento de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 27-03-2023
 - 3.6.** Asistencia a la Presentación del Informe Anual 2022 de la Diputación del Común, ante el Pleno del Parlamento de Canarias – 29-03-2023
 - 3.7.** Intervención en la Inauguración de la Exposición ‘Ilustradoras e Ilustradas’, en el Parlamento de Canarias, en Tenerife – 19-04-2023
 - 3.8.** Asistencia a la Toma de Posesión de María Teresa Covisa como Gerente de la Universidad de La Laguna, en el Aula Magna de la Sala de Rectores, Edificio Central de la Universidad de La Laguna – 15-05-2023
 - 3.9.** Asistencia a la VI Romería Canaria en Madrid – 27-05-2023
 - 3.10.** Asistencia a la Inauguración del edificio de ampliación de la sede parlamentaria, en el Parlamento de Canarias – 30-05-2023
 - 3.11.** Asistencia al Acto Institucional del Día de Canarias que organiza el Gobierno de Canarias, en el Auditorio Adán Martín de Santa Cruz de Tenerife – 30-05-2023
 - 3.12.** Asistencia a la Sesión de Constitución del Cabildo de Tenerife, para la toma de posesión de los miembros de la corporación Insular, en el Salón Noble del Palacio Insular de Tenerife – 27-06-2023
 - 3.13.** Asistencia a la entrega de Premios Solidarios Grupo Social ONCE Canarias 2023, donde el Diputado del Común, Rafael Yanes, recogió la distinción que la organización le otorgó en la categoría de Administración Pública por su papel en la protección de los derechos de las personas con discapacidad y su labor en la defensa de la igualdad de oportunidades. El acto tuvo lugar en el Centro Cultural CICCA en Gran Canaria – 29-06-2023
 - 3.14.** Asistencia al Debate de Investidura del Candidato propuesto a la Presidencia del Gobierno de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 11-07-2023 y 12-07- 2023
 - 3.15.** Asistencia a la Toma de Posesión del presidente de Canarias, en la Sala de Cámara del Auditorio Alfredo Kraus, Las Palmas de Gran Canaria – 14-07-2023
 - 3.16.** Asistencia a la Toma de posesión del vicepresidente y consejeros, en la Sede de presidencia del Gobierno de Canarias en Santa Cruz de Tenerife – 15-07-2023
 - 3.17.** Asistencia a la Entrega de Premios Alan Turing LGTBIQ+ Awards, en el Teatro Guimerá en Santa Cruz, Tenerife – 27-07-2023
 - 3.18.** Asistencia a la Presentación Oficial de la Plantilla 2023-2024 de la UDG EGATESA, en el Hotel Barceló Tenerife, San Miguel de Abona – 05-09-2023
 - 3.19.** Asistencia al Acto Institucional de la 62ª Jornadas Colombinas, en el Parque de la Torre del Conde de San Sebastián de La Gomera – 06-09-2023
 - 3.20.** Asistencia al Solemne Acto de Apertura del Curso Académico 2023-2024 de la Universidad de La Laguna, en el Paraninfo de la Universidad de La Laguna – 13-09-2023
 - 3.21.** Asistencia a la Presentación del Estudio: ‘Acercamiento a la realidad de las mujeres en las queserías de las Islas Canarias’ y a la posterior mesa coloquio sobre las Mujeres

Rurales de Canarias por el Día Internacional de las Mujeres Rurales, en el Parlamento de Canarias – 18-10-2023

- 3.22. Asistencia al Acto de Reconocimiento a los intervinientes en la extinción del incendio de Tenerife, en el Auditorio de Tenerife Adán Martín – 24-10-2023
- 3.23. Asistencia a la Ceremonia de Entrega de los Premios Taburiente 2023, en el Teatro Guimerá, en Santa Cruz de Tenerife – 26-10-2023
- 3.24. Asistencia a la Presentación de la Actividad ‘Plática de los lunes: Resiliencia y Género’ de CEDH Chiapas y FIO Mujeres, donde se abordó el tema de las niñas, adolescentes y mujeres en contextos de crimen organizado, de forma online – 30-10-2023
- 3.25. Asistencia a la Presentación de la Publicación "Archipiélago Atlántico, la singularidad de Canarias en el sistema autonómico español dentro del marco de la integración europea", en la Sala Conferencias del Espacio Cultural CajaCanarias de Santa Cruz de Tenerife – 12-12-2023
- 3.26. Asistencia al Acto Homenaje a los Grandes Donantes de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 13-12-2023
- 3.27. Asistencia al Partido de Fútbol Femenino, entre UD Tenerife y el FC Barcelona, en el Estadio Heliodoro Rodríguez López, Santa Cruz de Tenerife – 17-12-2023

4. Jornadas, cursos, congresos, encuentros, sesiones de diálogo e informativas, asambleas, foros, comisiones, actividades y charlas

- 4.1. Asistencia al Foro “La Unión Europea y sus amenazas”, a cargo del eurodiputado Juan Fernando López Aguilar, en el espacio Social de la Fundación Diario de Avisos, en el edificio Plató del Atlántico en Santa Cruz de Tenerife – 23-01-2023
- 4.2. Intervención en la Presentación de la Actividad “Pláticas de los lunes” de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos (CEDH) Chiapas y la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) Mujeres, sobre ecofeminismo, cambio climático y desarrollo sustentable, de forma online – 30-01-2023
- 4.3. Intervención en el Debate General de Medio Día de las Naciones Unidas (ONU) para hablar sobre la representación igualitaria e inclusiva de las mujeres en los sistemas de adopción de decisiones, de forma online – 22-02-2023
- 4.4. Asistencia a la Presentación de la actividad ‘Plática de los lunes: Resiliencia y Género’ de CEDH Chiapas y FIO Mujeres donde se trató el tema de la igualdad de género en la investigación e innovación, de forma online – 27-02-2023
- 4.5. Asistencia al III Congreso Estatal Mujeres y Deporte. Encuentro que busca poner sobre la mesa los temas que afectan a las mujeres del deporte desde todas las perspectivas, en el Auditorio de Tenerife Adán Martín de Santa Cruz de Tenerife – 03-03-2023 y 04-03-2023
- 4.6. Asistencia a la Comisión Parlamentaria de gobernación, desarrollo autonómico, justicia y seguridad, a la presentación el Informe Anual de 2022 de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 06-03-2023
- 4.7. Asistencia al Encuentro Radio Club Tenerife ‘Violencia Machista y Política’, en el Salón de Actos del Espacio Cultural Caja Canarias de Santa Cruz de Tenerife – 08-03-2023
- 4.8. Asistencia al Encuentro con Manuel Domínguez González ‘Un plan para gobernar’, en el Real Casino de Tenerife – 13-03-2023

- 4.9. Participación en la Actividad 'Plática de los lunes: Residencia y Género' de CEDH Chiapas y FIO Mujeres donde se abordó el tema del acceso de las mujeres a los servicios financieros, de forma online – 27-03-2023
- 4.10. Impartición de una Charla a los alumnos de 6 a 13 años del CEIP Santa Teresa de Jesús, en el Auditorio Francisco Álvarez Abrante, La Perdoma en La Orotava – 28-03-2023
- 4.11. Asistencia al Encuentro de Mujeres de la Comunicación, 'Comunicadoras, el cuarto poder', en la Sala Europa del Parlamento de Canarias – 30-03-2023
- 4.12. Asistencia al Encuentro 'Por un Tenerife con futuro' con Rosa Dávila Mamely, candidata a la presidencia del Cabildo de Tenerife por Coalición Canaria, en el Real Casino de Tenerife – 17-04-2023
- 4.13. Asistencia a la Presentación de la Actividad 'Plática de los lunes: Residencia y Género' de CEDH Chiapas y FIO Mujeres, donde abordaron el tema de las medidas de protección para las mujeres víctimas de violencia, de forma online – 24-04-2023
- 4.14. Asistencia al Encuentro 'Liderando soluciones' con Lope Afonso, candidato a la presidencia del Cabildo de Tenerife, en el Real Casino de Tenerife – 08-05-2023
- 4.15. Asistencia a las Primeras Jornadas de Delitos de Odio que organizó la Zona de la Guardia Civil en Canarias en colaboración con la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna, en el Salón Tomás y Valiente de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna – 23-05-2023
- 4.16. Participación en la Presentación de la Actividad 'Plática de los lunes: Resiliencia y Género' del Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) y FIO Mujeres, donde se abordó el tema de la penalización salarial por maternidad, de forma online – 29-05-2023
- 4.17. Asistencia al ciclo 'Leggen geroa – El futuro de las leyes', en el Parlamento Vasco, Vitoria – Gasteiz – 12-06-2023 y 13-06-2023
- 4.18. Asistencia a la Presentación de la Actividad 'Plática de los lunes: Resiliencia y Género' del Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) y de la Federación de Mujeres (FIO), donde se trató el tema del empoderamiento y liderazgo de las mujeres, de forma online – 26-06-2023
- 4.19. Asistencia a la Cumbre de la Unión Europea y la Comunidad de Estados Latinoamericanos y caribeños (CELAC), de forma online – 02-07-2023
- 4.20. Asistencia a la V Cumbre Iberoamericana de Movilidad Humana, Derechos Humanos y Trata de Personas, 'De la Palabra a la Acción', de forma online – 18-07-2023 y 21-07-2023
- 4.21. Asistencia a la 36 Jornadas de Coordinación de Defensorías donde se trataron las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño, en Sevilla – 18-09-2023 y 19-09-2023
- 4.22. Asistencia a la Presentación de la Actividad 'Plática de los lunes: Resiliencia y Género' de CEDH Chiapas y FIO Mujeres, donde se abordó el tema del uso de la tecnología digital en la trata de mujeres y niñas, de forma online – 25-09-2023
- 4.23. Asistencia a la XXVIII Asamblea y XXVII Congreso de la FIO – 03-10-2023, 04-10-2023 y 05-10-2023
- 4.24. Participación en la reunión de la Red de Defensorías de Mujeres donde se presentó el informe de actividades del 2023, y se aprobó el Plan de trabajo de 2024, en la XXVIII Asamblea y XXVII Congreso de la FIO – 03-10-2023

- 4.25. Participación en la Mesa sobre “Mujeres y Construcción Democrática: Desafíos Actuales”, en el marco de la XXVII Asamblea y XXVII Congreso de la FIO, en la que se trató la Violencia Política que sufren las mujeres – 04-10-2023
- 4.26. Intervención en la XXVII Asamblea de la FIO celebrada como conclusión del XXVII Congreso de la Federación. – 05-10-2023
- 4.27. Asistencia al Foro de Prensa Ibérica, ‘Objetivos y estrategias de la Hacienda Pública. Canarias y Europa’, en el Hotel Santa Catalina, en Las Palmas de Gran Canaria – 06-11-2023
- 4.28. Asistencia a la formación, con el ponente, Óscar Labella, sobre ‘Protección de Datos y Esquema Nacional de Seguridad’, organizado por la Diputación del Común, La formación tuvo lugar de forma online – 07-11-2023
- 4.29. Asistencia al Foro de El Día-La Opinión de Tenerife, ‘Transformación Económica de Canarias’, en el Hotel Mencey en Santa Cruz de Tenerife -09-11-2023
- 4.30. Asistencia a la presentación de la convocatoria de candidaturas para la próxima edición de los premios Más Mujer. El acto tuvo lugar en el Salón Noble del Cabildo de Tenerife – 10-11-2023
- 4.31. Asistencia a las Jornadas ‘Impulsando la transformación digital del sector turístico’ en el Iberostar Heritage Grand Mencey, en Santa Cruz de Tenerife – 12-12-2023
- 4.32. Asistencia al II Encuentro de Mujeres Influyentes de Canarias - Asamblea de BPW, en La Laguna – 13-12-2023

5. Entrevistas

- 5.1. Radio de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina para informar sobre el trabajo de la Red de Mujeres FIO, de forma online – 08-03-2023
- 5.2. Radio Escolar del IES María Pérez Trujillo, en el Puerto de la Cruz, Tenerife – 27-03-2023
- 5.3. Radio 6 - Programa Especial de la Diputación del Común, en el estudio de Radio 6, en Güímar – Tenerife – 18-04-2023
- 5.4. Radio El Espejo Canario para hablar sobre la exposición ‘Ilustradoras e ilustradas’ – 24-04-2023

6. Publicaciones

- 6.1. “¿Existe violencia contra la mujer en la política?” – 08-03-2023
En prensa digital: Diario Palmero, Gaceta del Meridiano, El Periódico de Canarias, Canarias 7 y El Blogto Feroz.
En prensa escrita: La Provincia y El Día.
- 6.2. “La Violencia de Género se debe prevenir desde la adolescencia” – 25-11-2023
En prensa digital: Canarias 7, Noticias 8 Islas, Tiempo de Canarias.
En prensa escrita: Canarias 7

Anexo

Económico

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución de la Diputación del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como establece, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada en cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023 (BOC nº. 257, de 31 de diciembre de 2022) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de CUATRO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO EUROS (4.153.134,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	3.044.042,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	546.954,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	547.138,00 €
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	15.000,00 €
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		4.153.134,00 €

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (12,48%) respecto de la consignada para el ejercicio 2022, que ascendía a TRES MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO EUROS (3.692.454,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 16 de febrero de 2023, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos de 2022 al ejercicio 2023 de la Diputación del Común (Modificación de créditos nº. 1/2023), en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014).

De igual forma, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 31 de agosto de 2023, acordó aprobar modificación de crédito nº. 2/2023 del Programa 911O de la Audiencia de Cuentas, quien propone transferir créditos a la Diputación del Común, modificación de crédito nº. 4/2023 del Programa 911B de la Diputación del Común.

Estas incorporaciones han supuesto un incremento de UN MILLÓN CIENTO SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS EUROS (1.167.300,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de CINCO MILLONES TRESCIENTOS VEINTICUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS (5.324.434,00€) distribuidos de la siguiente forma:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	3.044.042,00 €	77.000,00 €	3.121.042,00 €
Capítulo II	546.954,00 €	173.000,00 €	719.954,00 €
Capítulo VI	547.138,00 €	909.800,00 €	1.456.938,00 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	11.500,00 €	26.500,00 €
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			5.324.434,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2023, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (63,19%), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2023, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	3.044.042,00	77.000,00 €	0,00 €	3.121.042,00 €	0,00 €	2.734.041,69 €	387.000,31 €
Capítulo II	546.954,00 €	176.200,00 €	3.200,00 €	719.954,00 €	0,00 €	618.203,09 €	101.750,91 €
Capítulo VI	547.138,00 €	909.800,00 €	0,00 €	1.456.938,00 €	0,00 €	12.170,40 €	1.444.767,60 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	11.500,00 €	0,00 €	26.500 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL 911B	4.153.134,00 €	1.174.500,00 €	3.200,00 €	5.324.434,00 €	0,00 €	3.364.415,18 €	1.933.518,82 €

Y el porcentaje de ejecución del presupuesto por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Inicial	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución Crédito Inicial	Ejecución Crédito total
Capítulo I	3.044.042,00	3.121.042,00 €	2.734.041,69 €	387.000,31 €	89,82%	87,60%
Capítulo II	546.954,00 €	719.954,00 €	618.203,09 €	101.750,91 €	113,03%	85,87%
Capítulo VI	547.138,00 €	1.456.938,00 €	12.170,40 €	1.444.767,60 €	2,22%	0,84%
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%
Capítulo VIII	15.000,00 €	26.500 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%
TOTAL 911B	4.153.134,00 €	5.324.434,00 €	3.364.415,18 €	1.933.518,82 €	81,01%	63,19%

INFORME ANUAL | 2023



www.diputaciondelcomun.org