

# Diputación del Común

INFORME  
ANUAL

2020



Edita: Diputación del Común / Parlamento de Canarias

© Diputación del Común 2021

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

Depósito Legal: TF 234-2021

## ÍNDICE

### **Presentación**

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CAPÍTULO I .....                                                                         | 3   |
| <b>Datos Generales</b> .....                                                             | 4   |
| CAPÍTULO II .....                                                                        | 81  |
| <b>Quejas Nuevas</b> .....                                                               | 82  |
| CAPÍTULO III .....                                                                       | 131 |
| <b>Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2020 y sus causas</b> .....                  | 132 |
| CAPÍTULO IV .....                                                                        | 188 |
| <b>Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020</b> .....                           | 189 |
| CAPÍTULO V .....                                                                         | 206 |
| <b>Actuaciones de Oficio</b> .....                                                       | 207 |
| CAPÍTULO VI .....                                                                        | 237 |
| <b>Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias</b> .....    | 238 |
| CAPÍTULO VII .....                                                                       | 325 |
| <b>Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género</b> ..... | 326 |
| CAPÍTULO VIII .....                                                                      | 353 |
| <b>Menores</b> .....                                                                     | 354 |
| CAPÍTULO IX .....                                                                        | 373 |
| <b>Resoluciones</b> .....                                                                | 374 |
| CAPÍTULO X .....                                                                         | 419 |
| <b>Covid-19</b> .....                                                                    | 420 |
| CAPÍTULO XI .....                                                                        | 464 |
| <b>Actividades de participación y colaboración</b> .....                                 | 465 |
| CAPÍTULO XII .....                                                                       | 494 |
| <b>Proyecto Demos</b> .....                                                              | 495 |
| <b>ANEXO: Gestión Económica</b> .....                                                    | 496 |



El Informe Anual de 2020 está condicionado, de forma muy importante, por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y el consiguiente Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el Estado de Alarma. Por ello, se añade un capítulo específico en el que se analiza el efecto que la pandemia del coronavirus causó sobre cada una de las áreas de gestión.

Para realizar nuestra labor de defensa de los derechos ciudadanos en esas circunstancias, ha sido necesario hacer un esfuerzo en la modernización de nuestra página web, logrando que, de los 14.468 documentos con registro de entrada en la Institución, el 79,58% se recibieran en soporte informático. Además, se potenció la atención telefónica para atender a la ciudadanía adecuadamente con la puesta en servicio del 900.928.922.

En cuanto a los datos generales, y continuando con la tendencia de los últimos años, vuelve a crecer el número de expedientes registrados, en esta ocasión un 11%, a pesar de que durante el segundo trimestre se produjo una disminución del 41% de quejas con respecto al anterior, debido al confinamiento. Además, es destacable que de los expedientes cerrados con Resolución, un 70,23% fueron favorables a la ciudadanía.

La estructura de este Informe es similar al del año 2019, aunque se incorpora en el Resumen Estadístico los datos globales de los expedientes de cada isla, en los que se constatan diferencias importantes. Así, mientras en Tenerife la Dependencia destaca por ser el motivo más numeroso de quejas, llegando al 27% del total de expedientes nuevos en la isla, en Lanzarote apenas llega al 3%; y si en Gran Canaria el área de Vivienda es de las más importantes, en El Hierro no existe ninguna queja ciudadana sobre esta materia.

En toda la Comunidad Autónoma, el área que más aumenta es Tecnologías de la Información y la Comunicación, que crece un 419%, debido a que el confinamiento ha convertido la fibra óptica en un servicio esencial por la implantación del teletrabajo y las enseñanzas a través de internet, aunque, un año más, sigue siendo Dependencia el área que recibe más reclamaciones ciudadanas por el incumplimiento sistemático de los plazos establecidos legalmente.

En resumen, el presente Informe refleja el trabajo independiente y riguroso de los hombres y mujeres que integran la Diputación del Común, con el que se pretende ofrecer una imagen fiel de la realidad social de nuestro archipiélago, con el objetivo de aportar un documento útil para la mejora de la Administración Pública de Canarias.

Santa Cruz de La Palma, 5 de mayo de 2021

Rafael Yanes Mesa,

Diputado del Común



# **Capítulo I.**

## **Datos generales**



## Índice

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Quejas nuevas de los últimos 10 años.                                                                                               | 8  |
| 2. Formas de recepción de las Quejas Nuevas.                                                                                           | 8  |
| 3. Entrada de documentos.                                                                                                              | 9  |
| 4. Comparativa de Registros de Entrada: años 2019 y 2020.                                                                              | 10 |
| 5. Salida de documentos.                                                                                                               | 11 |
| 6. Comparativa Registros de Salida: años 2019 y 2020.                                                                                  | 12 |
| 7. Distribución de las quejas nuevas.                                                                                                  | 12 |
| 8. Quejas Nuevas por Sexo.                                                                                                             | 13 |
| 8.1. Quejas Nuevas por Sexo. Adjuntía Primera.                                                                                         | 13 |
| 8.2. Quejas Nuevas por Sexo. Adjuntía Segunda.                                                                                         | 14 |
| 8.3. Quejas Nuevas por Sexo. Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Violencia de Género.                                        | 14 |
| 9. Atención telefónica durante el confinamiento de la Covid-19.                                                                        | 15 |
| 10. Quejas Nuevas.                                                                                                                     | 15 |
| 10.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera.                                                                                            | 16 |
| 10.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda.                                                                                            | 17 |
| 10.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género.                                 | 17 |
| 10.4. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía Primera.                                                            | 18 |
| 10.5. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía Segunda.                                                            | 19 |
| 10.6. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. | 20 |
| 10.7. Quejas Nuevas por Meses.                                                                                                         | 20 |
| 11. Quejas Admitidas.                                                                                                                  | 21 |
| 11.1. Quejas Admitidas de la Adjuntía Primera.                                                                                         | 21 |
| 11.2. Quejas Admitidas de la Adjuntía Segunda.                                                                                         | 22 |
| 11.3. Quejas Admitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.                              | 22 |
| 12. Quejas Cerradas.                                                                                                                   | 23 |
| 12.1. Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera.                                                                                          | 23 |
| 12.2. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda.                                                                                          | 24 |
| 12.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.                               | 24 |
| 13. Quejas Cerradas con Resolución.                                                                                                    | 25 |
| 13.1. Quejas Cerradas con resolución por Adjuntías.                                                                                    | 25 |
| 13.2. Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Primera.                                                                           | 26 |



|       |                                                                                                                                 |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 13.3. | Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Segunda.                                                                          | 27 |
| 13.4. | Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.               | 27 |
| 14.   | Quejas Cerradas por Año de Registro.                                                                                            | 28 |
| 15.   | Restos de Cierres.                                                                                                              | 28 |
| 16.   | Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo por Adjuntías.                                                                     | 29 |
| 16.1. | Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Primera.                                                            | 29 |
| 16.2. | Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Segunda.                                                            | 30 |
| 16.3. | Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. | 30 |
| 17.   | Quejas Inadmitidas.                                                                                                             | 31 |
| 17.1. | Quejas Inadmitidas por Adjuntías.                                                                                               | 31 |
| 17.2. | Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera.                                                                                      | 32 |
| 17.3. | Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda.                                                                                      | 33 |
| 17.4. | Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.                           | 33 |
| 18.   | Quejas En Trámite a 31/12/2020 por años de registro.                                                                            | 34 |
| 18.1. | Quejas En Trámite a 31/12/2020 por Adjuntías.                                                                                   | 34 |
| 18.2. | Quejas En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Primera.                                                                          | 35 |
| 18.3. | Quejas En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Segunda.                                                                          | 36 |
| 18.4. | Quejas En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.               | 36 |
| 19.   | Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.                                                                                     | 37 |
| 19.1. | Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.                                                                            | 37 |
| 19.2. | Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.                                                                            | 38 |
| 19.3. | Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.                 | 38 |
| 20.   | Quejas de Oficio En Trámite a 31/12/2020 por Adjuntías                                                                          | 38 |
| 20.1. | Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Primera.                                                           | 39 |
| 20.2. | Actuaciones de Oficio En Trámite a 30/12/2020 de la Adjuntía Segunda.                                                           | 39 |
| 20.3. | Quejas de Oficio En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género       | 39 |
| 21.   | Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías.                                                                                   | 40 |
| 21.1. | Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.                                                                          | 40 |
| 21.2. | Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.                                                                          | 41 |
| 21.3. | Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.               | 41 |
| 22.   | Quejas Gestionadas                                                                                                              | 41 |
| 22.1. | Quejas Gestionadas de la Adjuntía Primera                                                                                       | 42 |
| 22.2. | Quejas Gestionadas de la Adjuntía Segunda                                                                                       | 43 |
| 22.3. | Quejas Gestionadas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género                            | 44 |



|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| • <b>RESUMEN ESTADÍSTICO, POR ISLAS</b>     | 45 |
| 1. Quejas nuevas por Islas                  | 46 |
| 2. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes | 47 |
| 3. Forma de presentación de Quejas          | 48 |
| 4. Quejas por Islas y Áreas                 | 49 |
| 5. Quejas por Organismos                    | 50 |
| • <b>ISLA DE FUERTEVENTURA</b>              | 52 |
| Quejas nuevas                               | 52 |
| Quejas cerradas                             | 53 |
| Quejas Inadmitidas                          | 54 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 55 |
| • <b>ISLA DE LA GOMERA</b>                  | 56 |
| Quejas nuevas                               | 56 |
| Quejas cerradas                             | 57 |
| Quejas Inadmitidas                          | 58 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 59 |
| • <b>ISLA DE LA GRACIOSA</b>                | 60 |
| Quejas nuevas                               | 60 |
| Quejas cerradas                             | 60 |
| Quejas Inadmitidas                          | 61 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 61 |
| • <b>ISLA DE GRAN CANARIA</b>               | 62 |
| Quejas nuevas                               | 62 |
| Quejas cerradas                             | 63 |
| Quejas Inadmitidas                          | 64 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 65 |
| • <b>ISLA DE EL HIERRO</b>                  | 66 |
| Quejas nuevas                               | 66 |
| Quejas cerradas                             | 67 |
| Quejas Inadmitidas                          | 68 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 68 |
| • <b>ISLA DE LANZAROTE</b>                  | 69 |
| Quejas nuevas                               | 69 |
| Quejas cerradas                             | 70 |
| Quejas Inadmitidas                          | 71 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020        | 72 |



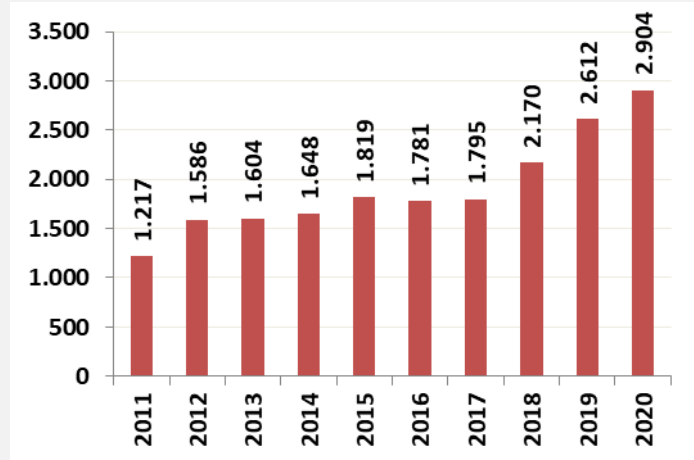
|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| • ISLA DE LA PALMA                   | 73 |
| Quejas nuevas                        | 73 |
| Quejas cerradas                      | 74 |
| Quejas Inadmitidas                   | 75 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 | 76 |
| • ISLA DE TENERIFE                   | 77 |
| Quejas nuevas                        | 77 |
| Quejas cerradas                      | 78 |
| Quejas Inadmitidas                   | 79 |
| Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 | 80 |



## Datos Generales

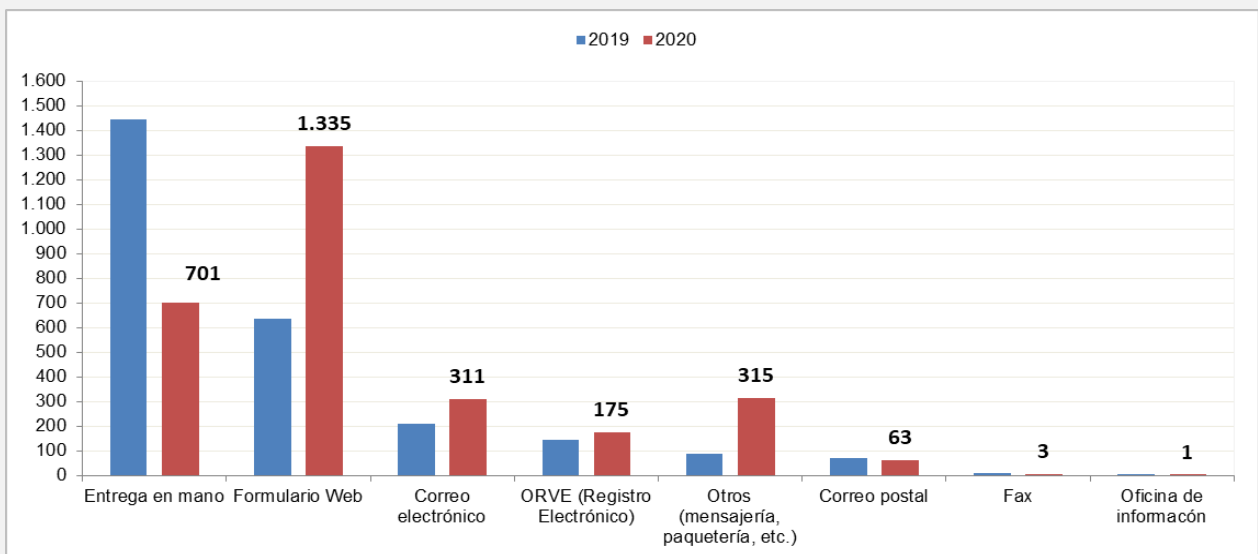
### 1. Quejas Nuevas de los últimos 10 años.

| Año          | Nº Quejas     |
|--------------|---------------|
| Año 2011     | 1.217         |
| Año 2012     | 1.586         |
| Año 2013     | 1.604         |
| Año 2014     | 1.648         |
| Año 2015     | 1.819         |
| Año 2016     | 1.781         |
| Año 2017     | 1.795         |
| Año 2018     | 2.170         |
| Año 2019     | 2.612         |
| Año 2020     | 2.904         |
| <b>TOTAL</b> | <b>19.136</b> |



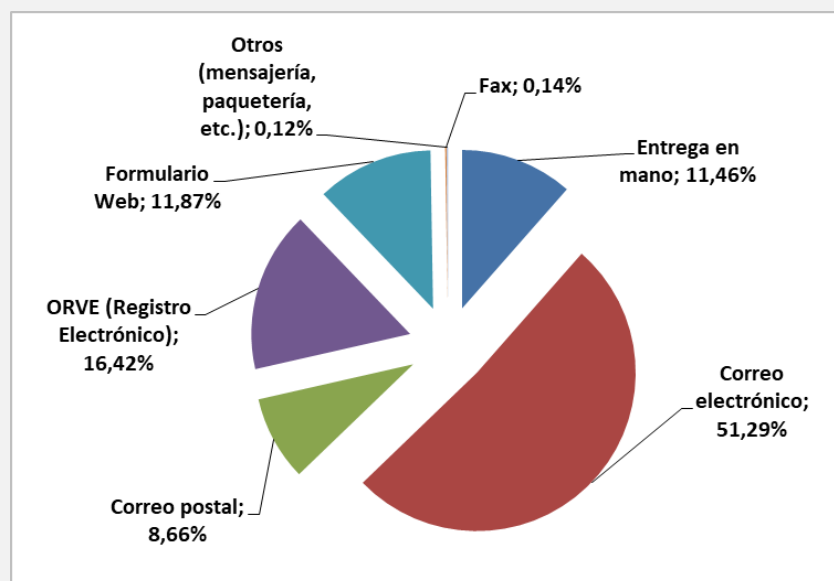
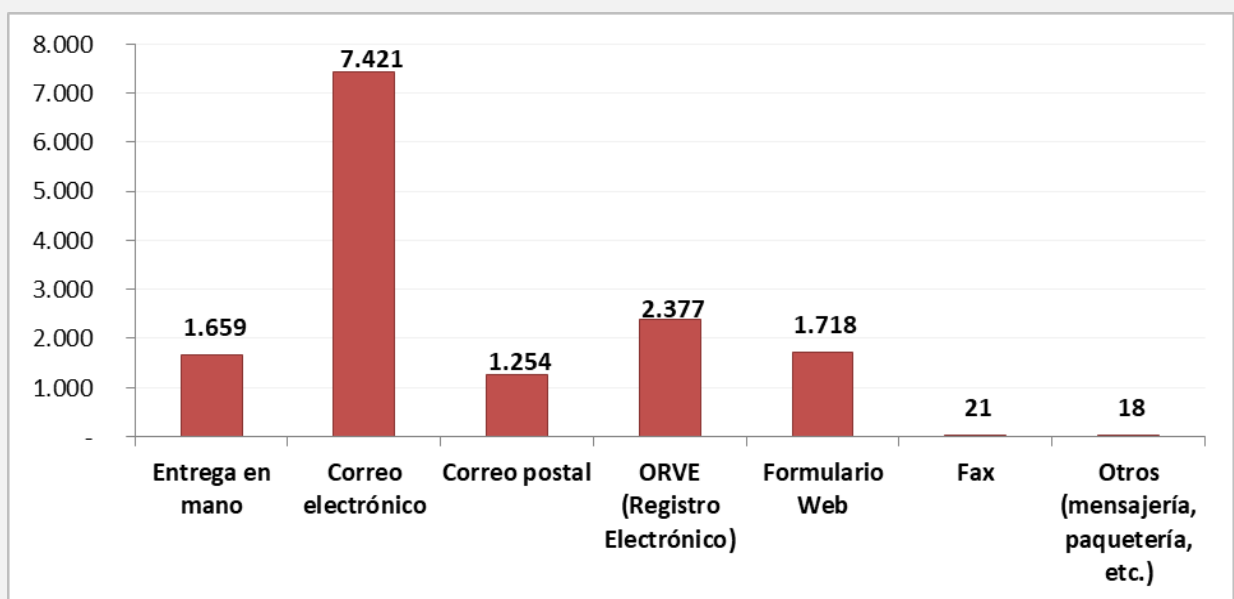
### 2. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas

| FORMA DE RECEPCIÓN                   | 2019         | 2020         | DIFERENCIA  |                |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| Entrega en mano                      | 1.446        | 701          | -745        | -51,52%        |
| Formulario Web                       | 637          | 1.335        | +698        | +109,57%       |
| Correo electrónico                   | 212          | 311          | +99         | +46,69%        |
| ORVE (Registro Electrónico)          | 146          | 175          | +29         | +19,86%        |
| Otros (mensajería, paquetería, etc.) | 87           | 315          | +228        | +262,06%       |
| Correo postal                        | 72           | 63           | -9          | -12,50%        |
| Fax                                  | 11           | 3            | -8          | -72,72%        |
| Oficina de información               | 1            | 1            | 0           | 0,00%          |
| <b>Totales</b>                       | <b>2.612</b> | <b>2.904</b> | <b>+292</b> | <b>+11,17%</b> |



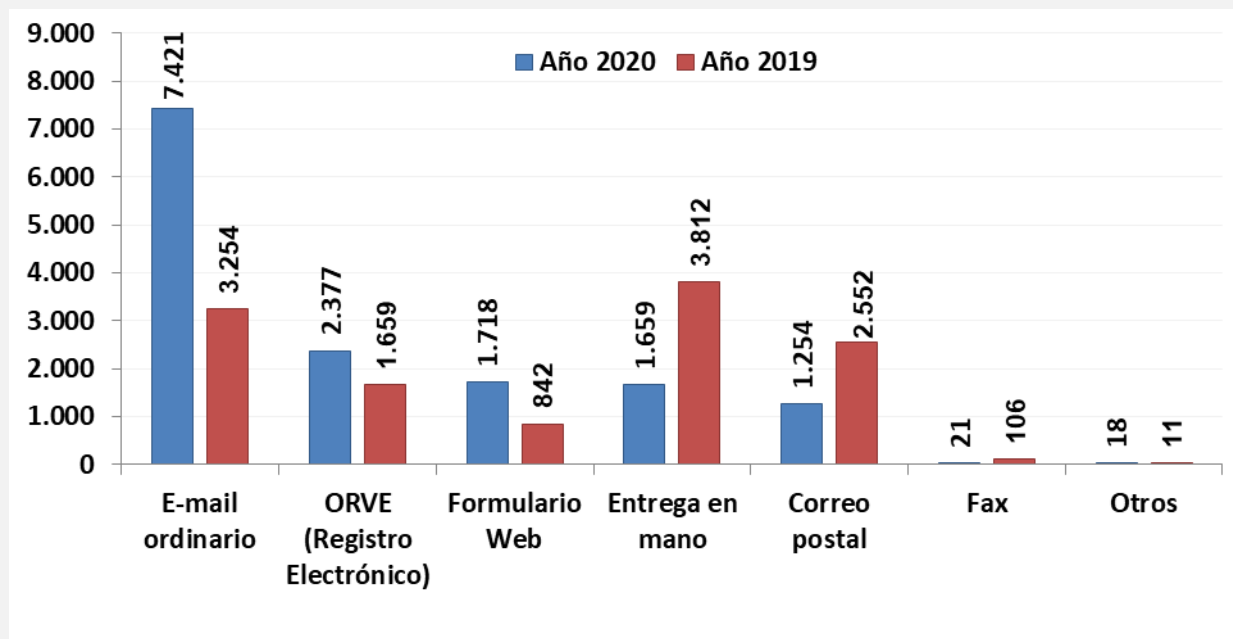
### 3. Entrada de documentos

| FORMA DE ENTRADA                     | Total         | %              |
|--------------------------------------|---------------|----------------|
| Entrega en mano                      | 1.659         | 11,46%         |
| Correo electrónico                   | 7.421         | 51,29%         |
| Correo postal                        | 1.254         | 8,66%          |
| ORVE (Registro Electrónico)          | 2.377         | 16,42%         |
| Formulario Web                       | 1.718         | 11,87%         |
| Fax                                  | 21            | 0,14%          |
| Otros (mensajería, paquetería, etc.) | 18            | 0,12%          |
| <b>Totales</b>                       | <b>14.468</b> | <b>100,00%</b> |



## 4. Comparativa de Registros de Entrada: años 2019 y 2020.

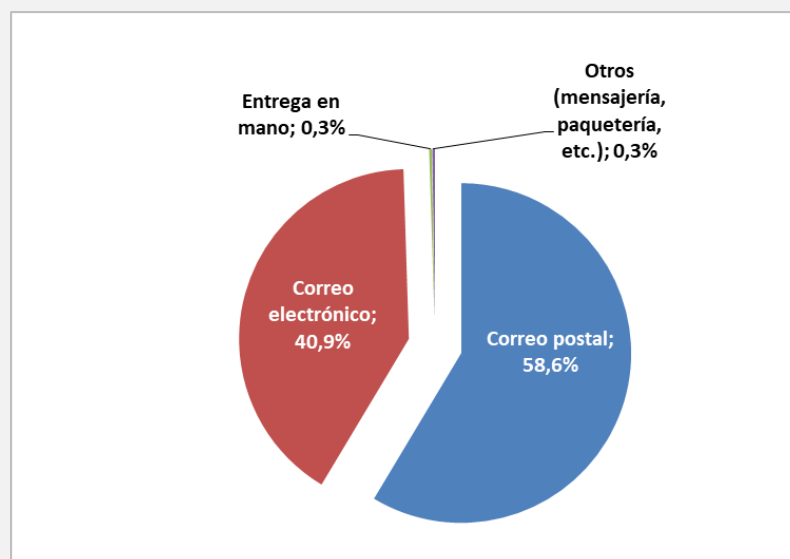
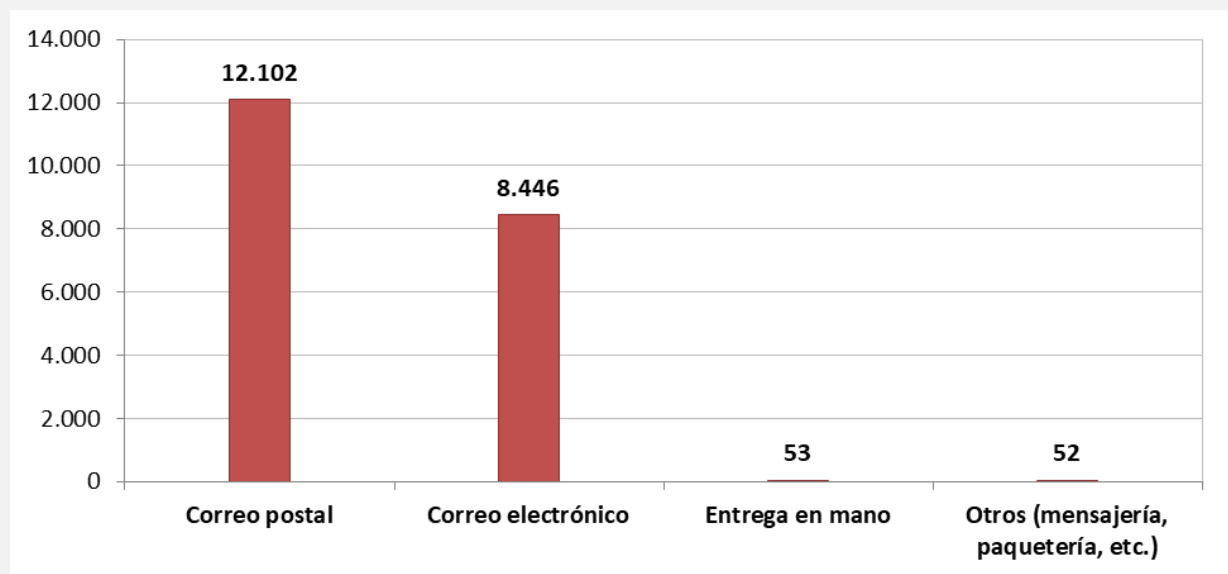
| FORMA DE ENTRADA            | Año 2019      | Año 2020      | Diferencia   |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| Correo electrónico          | 3.254         | 7.421         | +4.167       | +128,00%       |
| ORVE (Registro Electrónico) | 1.659         | 2.377         | +718         | +43,00%        |
| Formulario Web              | 842           | 1.718         | +876         | +104,00%       |
| Entrega en mano             | 3.812         | 1.659         | -2.153       | -56,00%        |
| Correo postal               | 2.552         | 1.254         | -1.298       | -50,00%        |
| Fax                         | 106           | 21            | -85          | -80,00%        |
| Otros                       | 11            | 18            | +7           | +63,00%        |
| <b>Totales</b>              | <b>12.236</b> | <b>14.468</b> | <b>2.232</b> | <b>+18,24%</b> |





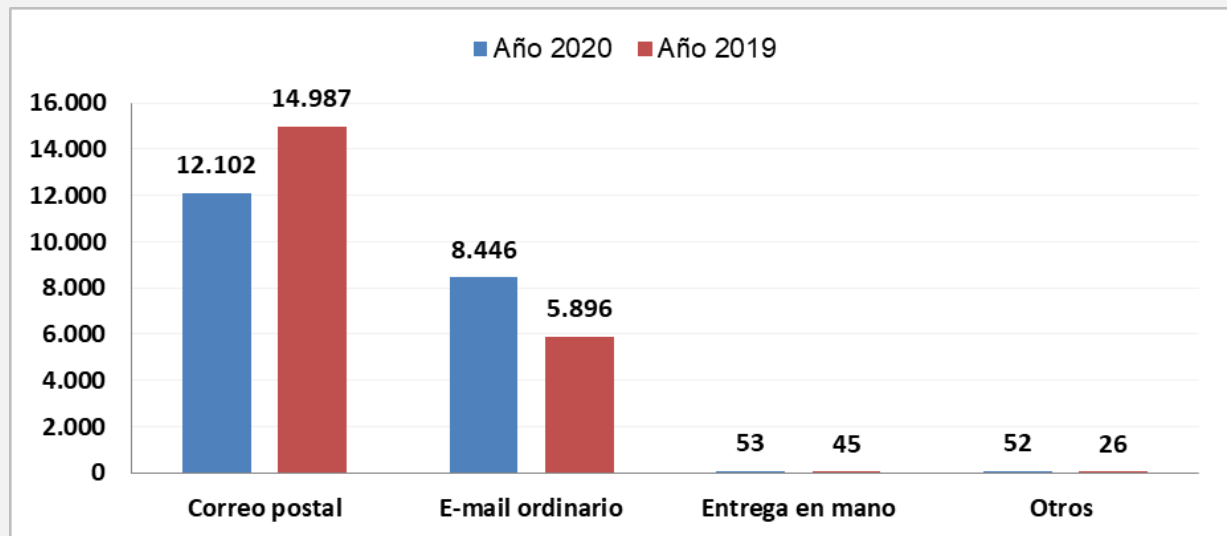
## 5. Salida de documentos

| FORMA DE SALIDA                      | TOTAL         | %              |
|--------------------------------------|---------------|----------------|
| Correo postal                        | 12.102        | 58.60%         |
| Correo electrónico                   | 8.446         | 40.90%         |
| Entrega en mano                      | 53            | 0,30%          |
| Otros (mensajería, paquetería, etc.) | 52            | 0,30%          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>20.653</b> | <b>100,00%</b> |



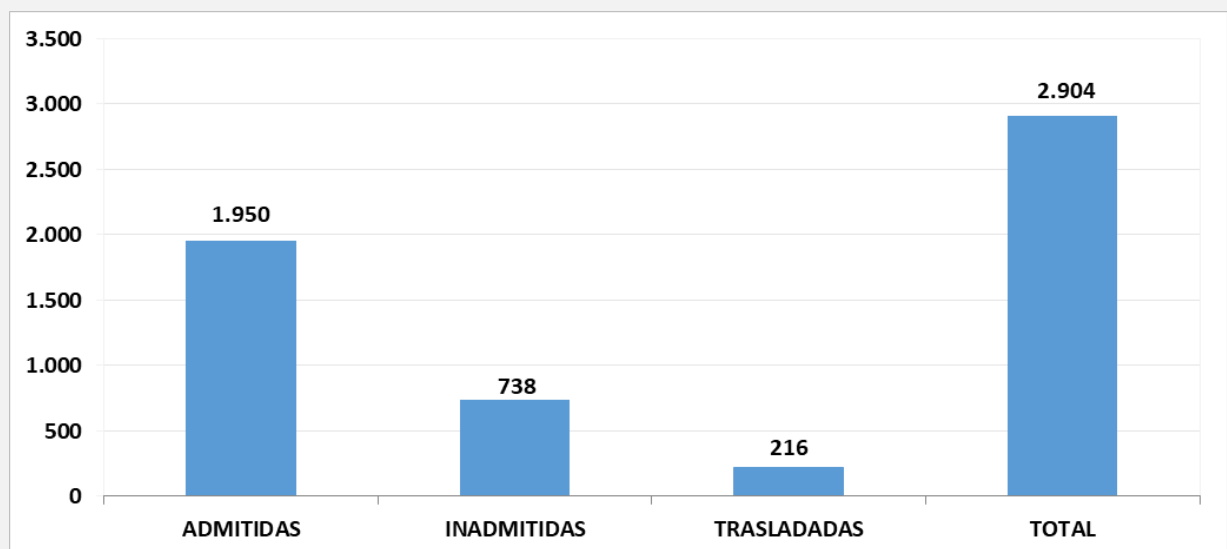
# 6. Comparativa Registros de Salida: años 2019 y 2020.

| FORMA DE SALIDA    | Año 2019      | Año 2020      | Diferencia  |               |
|--------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| Correo postal      | 14.987        | 12.102        | -2.885      | -19,25%       |
| Correo electrónico | 5.896         | 8.446         | +2.550      | +43,24%       |
| Entrega en mano    | 45            | 53            | +8          | +17,77%       |
| Otros              | 26            | 52            | +26         | +100,00%      |
| <b>Totales</b>     | <b>20.954</b> | <b>20.653</b> | <b>-301</b> | <b>-1,43%</b> |



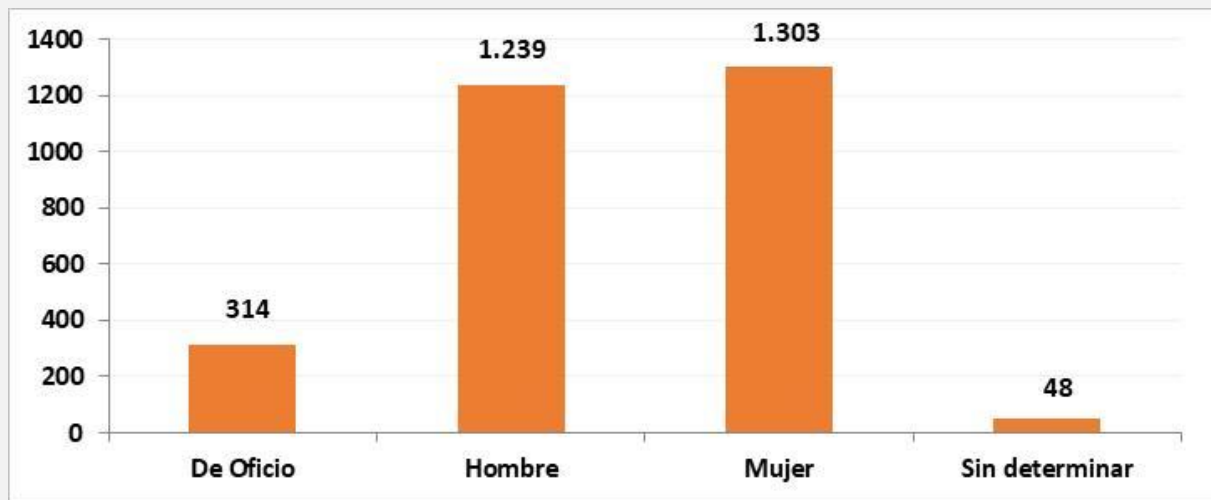
# 7. Distribución de las Quejas Nuevas

| QUEJAS    |             |             |       |
|-----------|-------------|-------------|-------|
| ADMITIDAS | INADMITIDAS | TRASLADADAS | TOTAL |
| 1.950     | 738         | 216         | 2.904 |



## 8. Quejas Nuevas por Sexo.

| TIPOS          | QUEJAS       | %              |
|----------------|--------------|----------------|
| De Oficio      | 314          | 10.81%         |
| Hombre         | 1.239        | 42.66%         |
| Mujer          | 1.303        | 44.87%         |
| Sin determinar | 48           | 1.65%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.904</b> | <b>100,00%</b> |



### 8.1. Quejas Nuevas por sexo. Adjuntía Primera

| ÁREA                     | 2020         | MUJER      | HOMBRE     | OFICIO     | SIN DETERMINAR |
|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|----------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 105          | 40         | 62         | 0          | 3              |
| MEDIO AMBIENTE           | 117          | 7          | 10         | 97         | 3              |
| OBRAS PÚBLICAS           | 36           | 14         | 20         | 0          | 2              |
| VIVIENDA                 | 139          | 79         | 59         | 0          | 1              |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 69           | 17         | 52         | 0          | 0              |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 121          | 47         | 67         | 2          | 5              |
| SERVICIOS URBANOS        | 39           | 22         | 16         | 0          | 1              |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 51           | 15         | 33         | 1          | 2              |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 64           | 28         | 35         | 0          | 1              |
| EDUCACIÓN                | 125          | 77         | 44         | 1          | 3              |
| CULTURA                  | 7            | 2          | 5          | 0          | 0              |
| DEPORTES                 | 9            | 3          | 5          | 0          | 1              |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 10           | 1          | 9          | 0          | 0              |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 46           | 10         | 34         | 0          | 2              |
| DISCAPACIDAD             | 144          | 70         | 67         | 3          | 4              |
| DEPENDENCIA              | 477          | 311        | 163        | 2          | 1              |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 3            | 0          | 0          | 1          | 2              |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.562</b> | <b>743</b> | <b>681</b> | <b>107</b> | <b>31</b>      |

### 8.2. Quejas Nuevas por sexo. Adjuntía Segunda

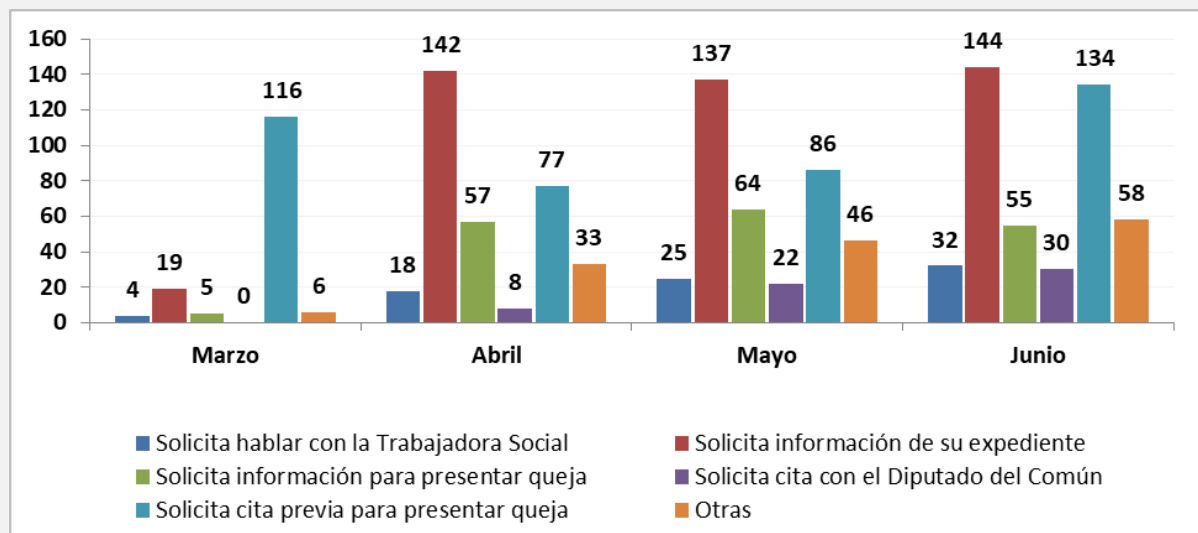
| ÁREA                                            | 2020         | MUJER      | HOMBRE     | OFICIO     | SIN DETERMINAR |
|-------------------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|----------------|
| JUSTICIA                                        | 132          | 44         | 86         | 2          | 0              |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 62           | 23         | 33         | 1          | 5              |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 138          | 65         | 68         | 2          | 3              |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 239          | 86         | 59         | 90         | 4              |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 113          | 60         | 51         | 2          | 0              |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 210          | 123        | 87         | 0          | 0              |
| MIGRACIÓN                                       | 59           | 26         | 32         | 1          | 0              |
| MENORES                                         | 49           | 12         | 36         | 0          | 1              |
| MAYORES                                         | 56           | 33         | 21         | 2          | 0              |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 135          | 59         | 76         | 0          | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>1.193</b> | <b>531</b> | <b>549</b> | <b>100</b> | <b>13</b>      |

### 8.3. Quejas Nuevas por sexo. Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

| ÁREA                                                   | 2020 | MUJER | HOMBRE | OFICIO | SIN DETERMINAR |
|--------------------------------------------------------|------|-------|--------|--------|----------------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 149  | 29    | 9      | 107    | 4              |

## 9. Atención telefónica durante el confinamiento por el Covid-19.

| Año 2020 - Llamadas recibidas                                                   |            |            |            |            |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                 | Marzo      | Abril      | Mayo       | Junio      | TOTAL        |
| Solicita hablar con la Trabajadora Social (Información sobre ayudas económicas) | 4          | 18         | 25         | 32         | 79           |
| Solicita información de su expediente                                           | 19         | 142        | 137        | 144        | 442          |
| Solicita información para presentar queja                                       | 5          | 57         | 64         | 55         | 181          |
| Solicita cita con el Diputado del Común                                         | 0          | 8          | 22         | 30         | 60           |
| Solicita cita previa para presentar queja                                       | 116        | 77         | 86         | 134        | 413          |
| Otras                                                                           | 6          | 33         | 46         | 58         | 143          |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>150</b> | <b>335</b> | <b>380</b> | <b>453</b> | <b>1.318</b> |

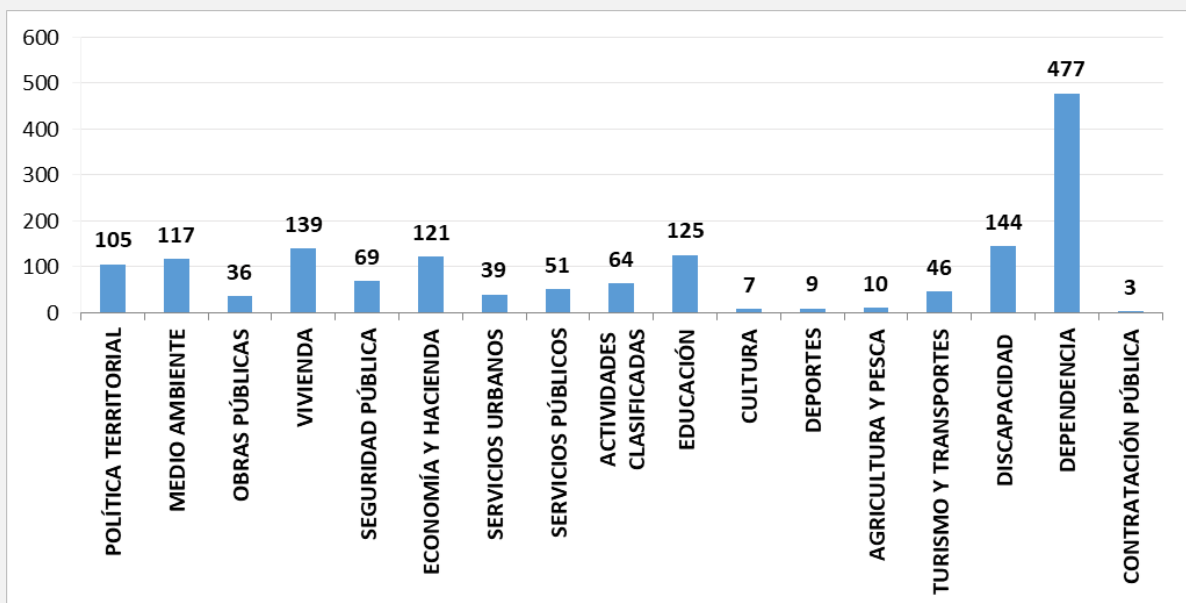


## 10. Quejas Nuevas.

| QUEJAS NUEVAS DIVIDIDAS POR ADJUNTÍAS                                       | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 1.562        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 1.193        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 149          |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>2.904</b> |

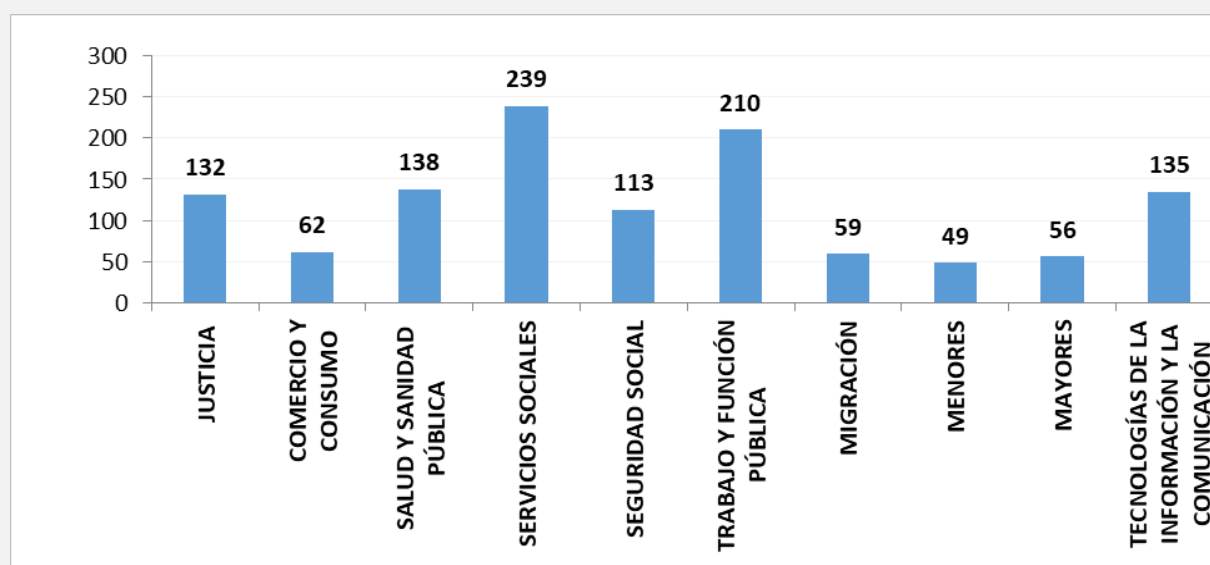
### 10.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera

| ÁREAS                    | QUEJAS       |
|--------------------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 105          |
| MEDIO AMBIENTE           | 117          |
| OBRAS PÚBLICAS           | 36           |
| VIVIENDA                 | 139          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 69           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 121          |
| SERVICIOS URBANOS        | 39           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 51           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 64           |
| EDUCACIÓN                | 125          |
| CULTURA                  | 7            |
| DEPORTES                 | 9            |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 10           |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 46           |
| DISCAPACIDAD             | 144          |
| DEPENDENCIA              | 477          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 3            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.562</b> |



### 10.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda

| ÁREAS                                           | QUEJAS       |
|-------------------------------------------------|--------------|
| JUSTICIA                                        | 132          |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 62           |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 138          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 239          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 113          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 210          |
| MIGRACIÓN                                       | 59           |
| MENORES                                         | 49           |
| MAYORES                                         | 56           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 135          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>1.193</b> |

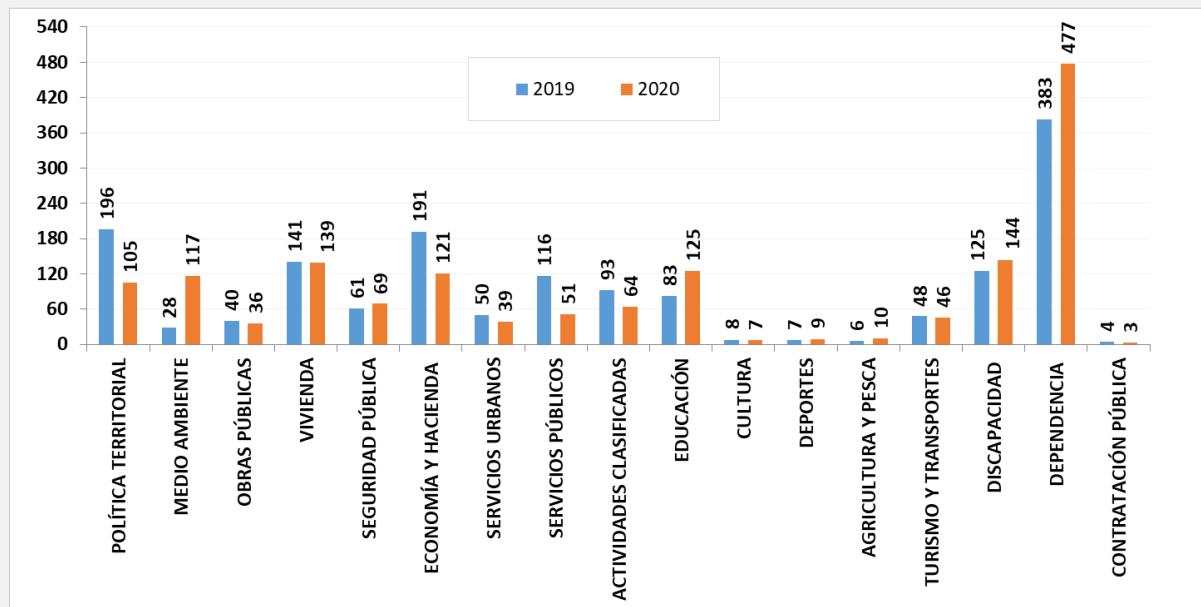


### 10.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género.

| ÁREA                                                   | QUEJAS |
|--------------------------------------------------------|--------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 149    |

## 10.4. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía Primera.

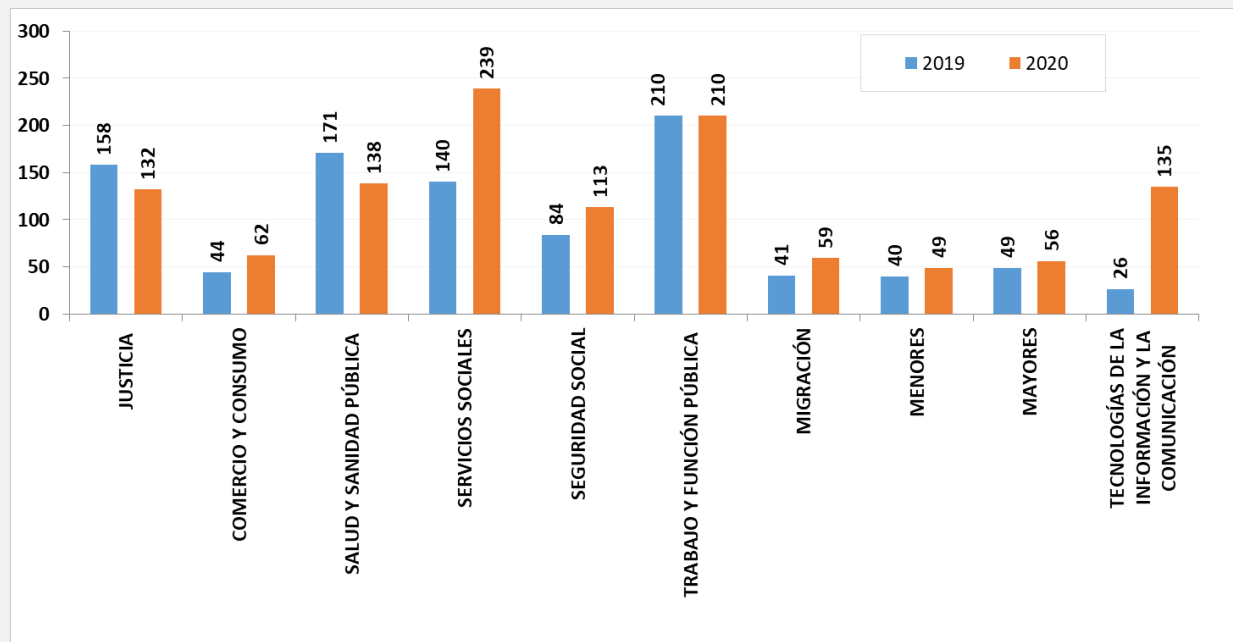
| ÁREAS                    | QUEJAS NUEVAS |              |            |               |
|--------------------------|---------------|--------------|------------|---------------|
|                          | 2019          | 2020         | DIFERENCIA |               |
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 196           | 105          | -91        | -46,42%       |
| MEDIO AMBIENTE           | 28            | 117          | +89        | +317,85%      |
| OBRAS PÚBLICAS           | 40            | 36           | -4         | -10,00%       |
| VIVIENDA                 | 141           | 139          | -2         | -1,42%        |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 61            | 69           | +8         | +13,11%       |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 191           | 121          | -70        | -36,64%       |
| SERVICIOS URBANOS        | 50            | 39           | -11        | -22,00%       |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 116           | 51           | -65        | -56,03%       |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 93            | 64           | -29        | -31,18%       |
| EDUCACIÓN                | 83            | 125          | +42        | +50,60%       |
| CULTURA                  | 8             | 7            | -1         | -12,50%       |
| DEPORTES                 | 7             | 9            | +2         | +28,57%       |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 6             | 10           | +4         | +66,66%       |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 48            | 46           | -2         | -4,16%        |
| DISCAPACIDAD             | 125           | 144          | +19        | +15,20%       |
| DEPENDENCIA              | 383           | 477          | +94        | +24,54%       |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 4             | 3            | -1         | -25,00%       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.566</b>  | <b>1.562</b> | <b>-4</b>  | <b>-0,25%</b> |





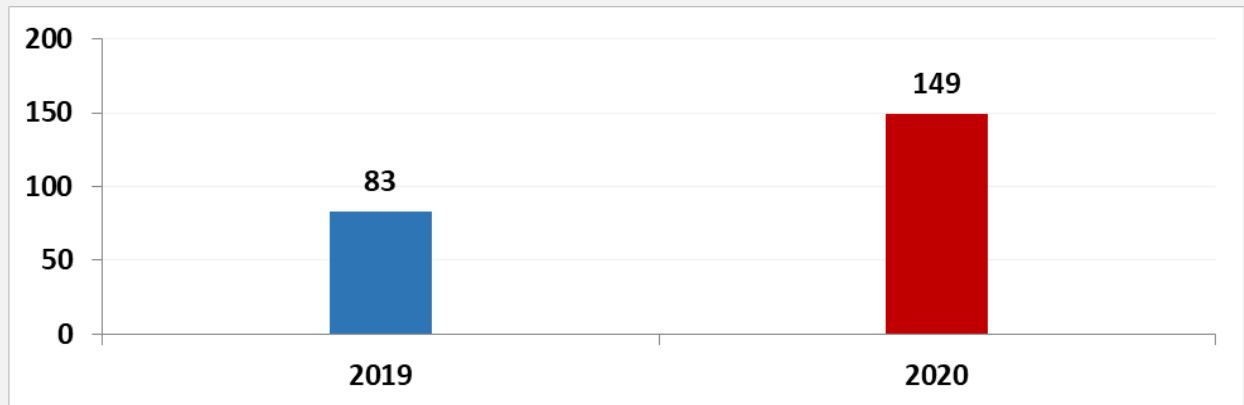
## 10.5. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía Segunda.

| ÁREAS                                           | QUEJAS NUEVAS |              |             |                |
|-------------------------------------------------|---------------|--------------|-------------|----------------|
|                                                 | 2019          | 2020         | DIFERENCIA  |                |
| JUSTICIA                                        | 158           | 132          | -26         | -16,45%        |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 44            | 62           | +18         | +40,90%        |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 171           | 138          | -37         | -19,29%        |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 140           | 239          | +99         | +70,71%        |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 84            | 113          | +29         | +34,52%        |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 210           | 210          | 0           | 0,00%          |
| MIGRACIÓN                                       | 41            | 59           | +18         | 43,90%         |
| MENORES                                         | 40            | 49           | +9          | +22,50%        |
| MAYORES                                         | 49            | 56           | +7          | +14,28%        |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 26            | 135          | +109        | +419,23%       |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>963</b>    | <b>1.193</b> | <b>+230</b> | <b>+23,88%</b> |



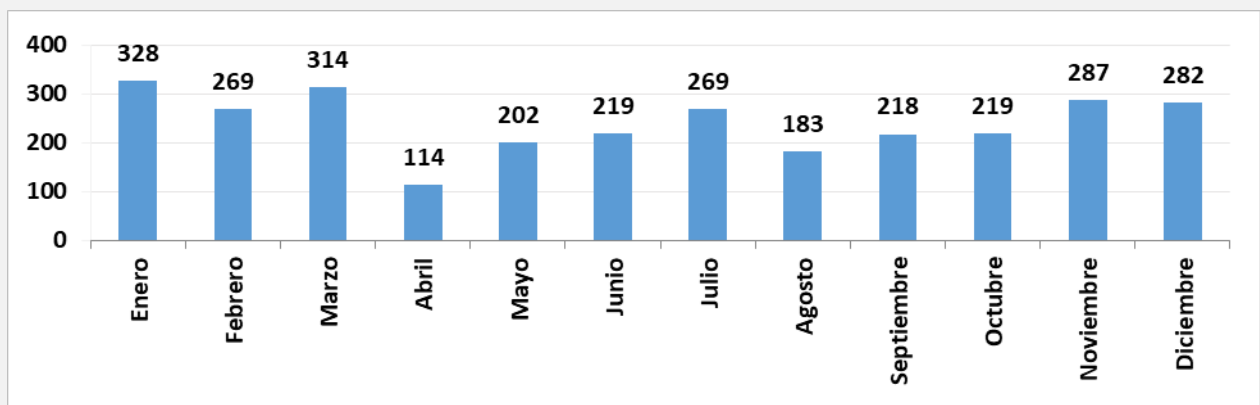
**10.6. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.**

| ÁREA                                                   | QUEJAS NUEVAS |      |            |         |
|--------------------------------------------------------|---------------|------|------------|---------|
|                                                        | 2019          | 2020 | DIFERENCIA |         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 83            | 149  | +66        | +79,51% |



**10.7. Presentación de quejas nuevas por meses.**

| MESES                | Quejas Nuevas |
|----------------------|---------------|
| Enero                | 328           |
| Febrero              | 269           |
| Marzo                | 314           |
| Abril                | 114           |
| Mayo                 | 202           |
| Junio                | 219           |
| Julio                | 269           |
| Agosto               | 183           |
| Septiembre           | 218           |
| Octubre              | 219           |
| Noviembre            | 287           |
| Diciembre            | 282           |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>2.904</b>  |

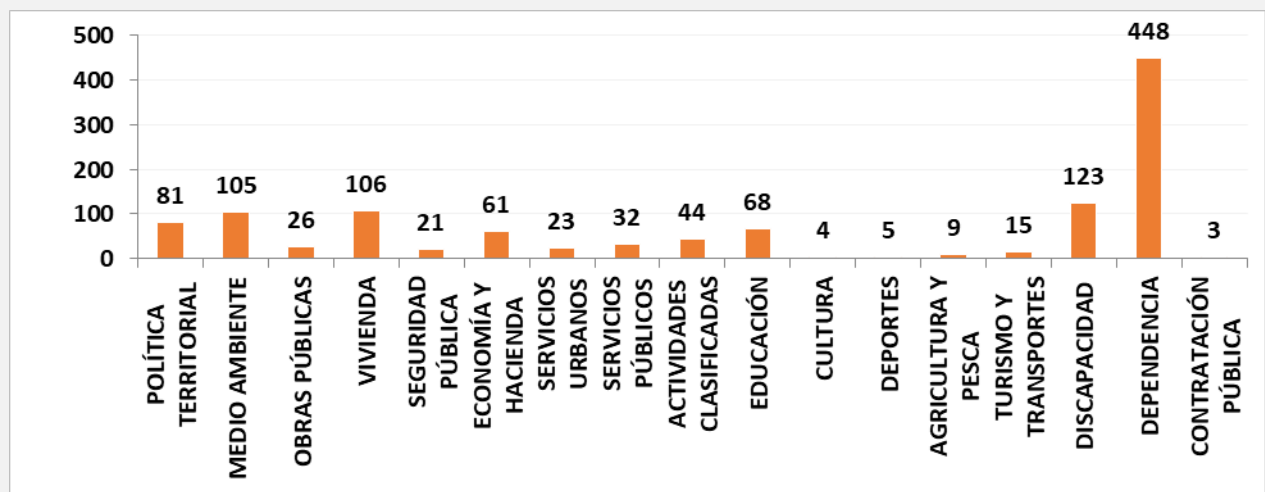


### 11. Quejas Admitidas por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 1.174        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 643          |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 133          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>1.950</b> |

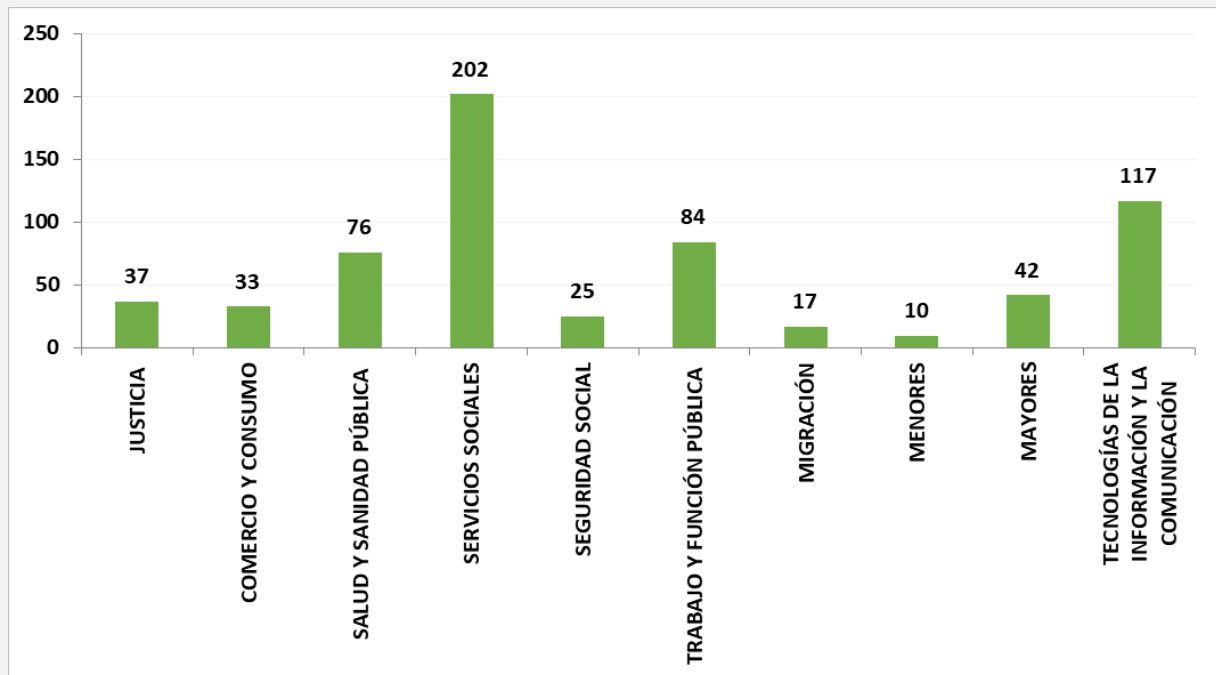
#### 11.1. Quejas Admitidas de la Adjuntía Primera

| ÁREA                     | Nº           |
|--------------------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 81           |
| MEDIO AMBIENTE           | 105          |
| OBRAS PÚBLICAS           | 26           |
| VIVIENDA                 | 106          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 21           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 61           |
| SERVICIOS URBANOS        | 23           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 32           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 44           |
| EDUCACIÓN                | 68           |
| CULTURA                  | 4            |
| DEPORTES                 | 5            |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 9            |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 15           |
| DISCAPACIDAD             | 123          |
| DEPENDENCIA              | 448          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 3            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.174</b> |



## 11.2. Quejas Admitidas de la Adjuntía Segunda

| ÁREA                                            | Nº         |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 37         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 33         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 76         |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 202        |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 25         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 84         |
| MIGRACIÓN                                       | 17         |
| MENORES                                         | 10         |
| MAYORES                                         | 42         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 117        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>642</b> |



## 11.3. Quejas Admitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

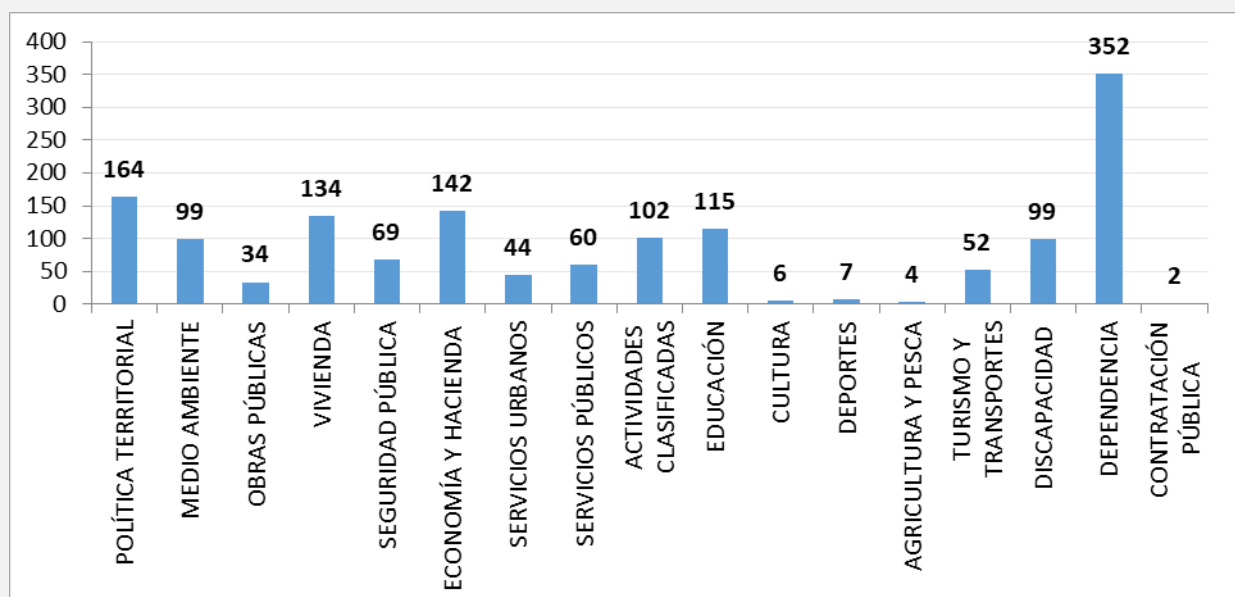
| ÁREA                                                   | Nº  |
|--------------------------------------------------------|-----|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 133 |

## 12. Quejas Cerradas.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 1.485        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 1.152        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 102          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>2.739</b> |

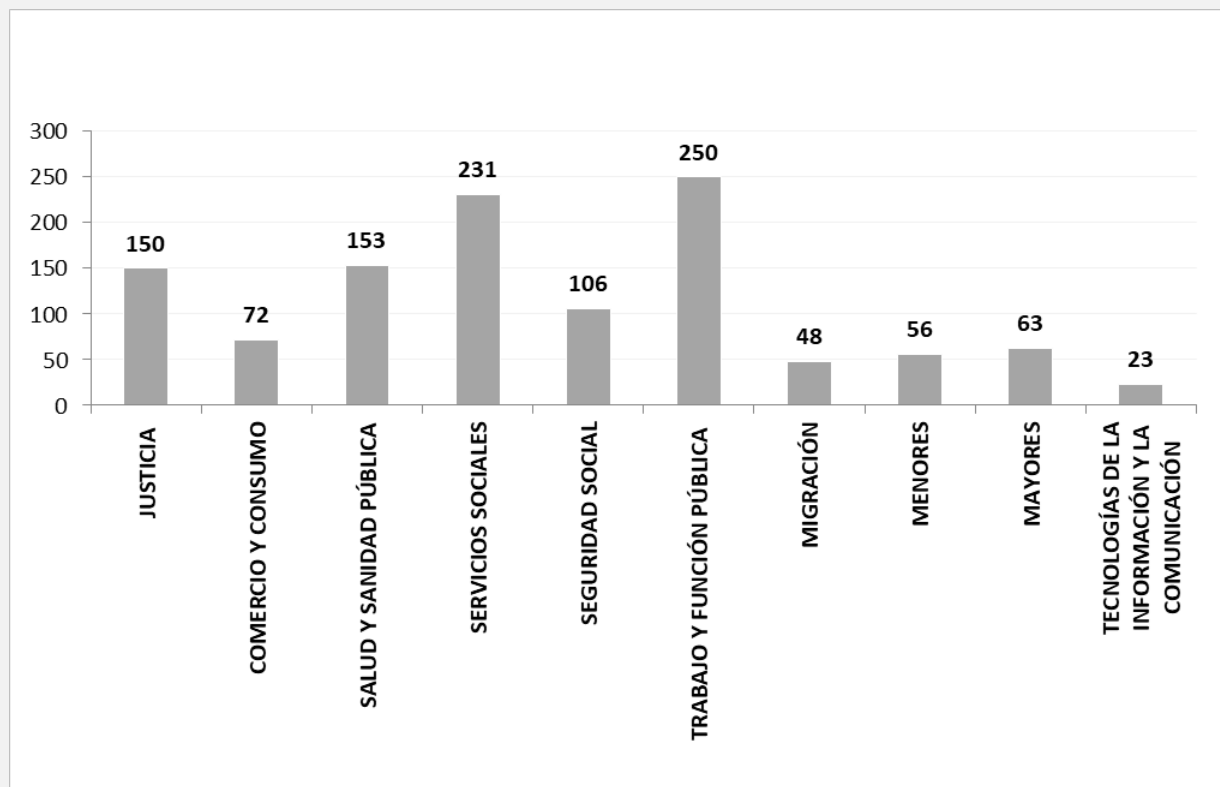
### 12.1. Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                     | TOTAL        |
|--------------------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 164          |
| MEDIO AMBIENTE           | 99           |
| OBRAS PÚBLICAS           | 34           |
| VIVIENDA                 | 134          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 69           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 142          |
| SERVICIOS URBANOS        | 44           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 60           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 102          |
| EDUCACIÓN                | 115          |
| CULTURA                  | 6            |
| DEPORTES                 | 7            |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 4            |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 52           |
| DISCAPACIDAD             | 99           |
| DEPENDENCIA              | 352          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 2            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.485</b> |



### 12.2. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                                            | TOTAL        |
|-------------------------------------------------|--------------|
| JUSTICIA                                        | 150          |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 72           |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 153          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 231          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 106          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 250          |
| MIGRACIÓN                                       | 48           |
| MENORES                                         | 56           |
| MAYORES                                         | 63           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 23           |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>1.152</b> |

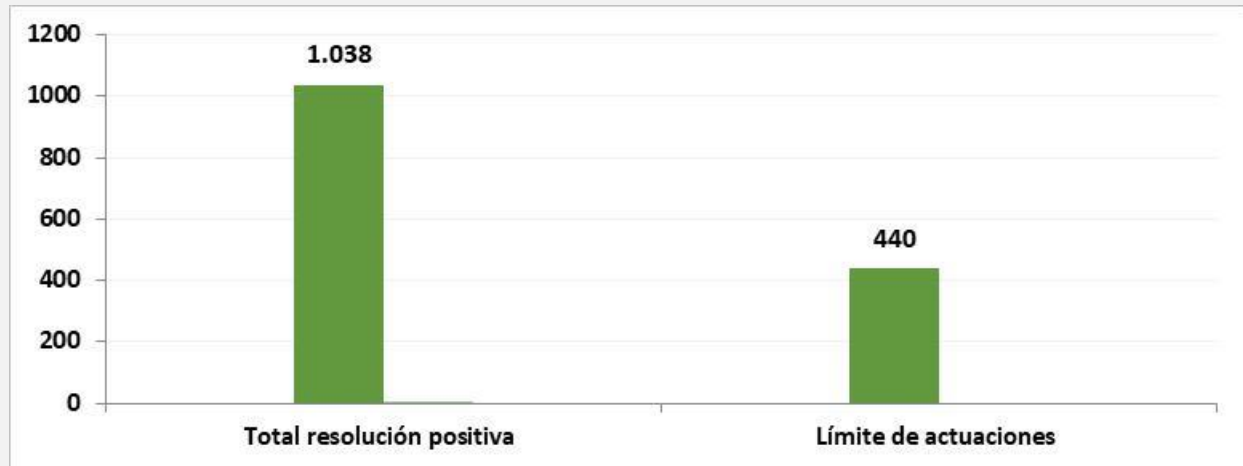


### 12.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 102   |

### 13. Quejas Cerradas con Resolución.

|                                  |              |                |
|----------------------------------|--------------|----------------|
| Resolución favorable             | 466          | 31,53%         |
| Reconocimiento favorable         | 572          | 38,70%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1038</b>  | <b>70,23%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 440          | 29,77%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>1.478</b> | <b>100,00%</b> |

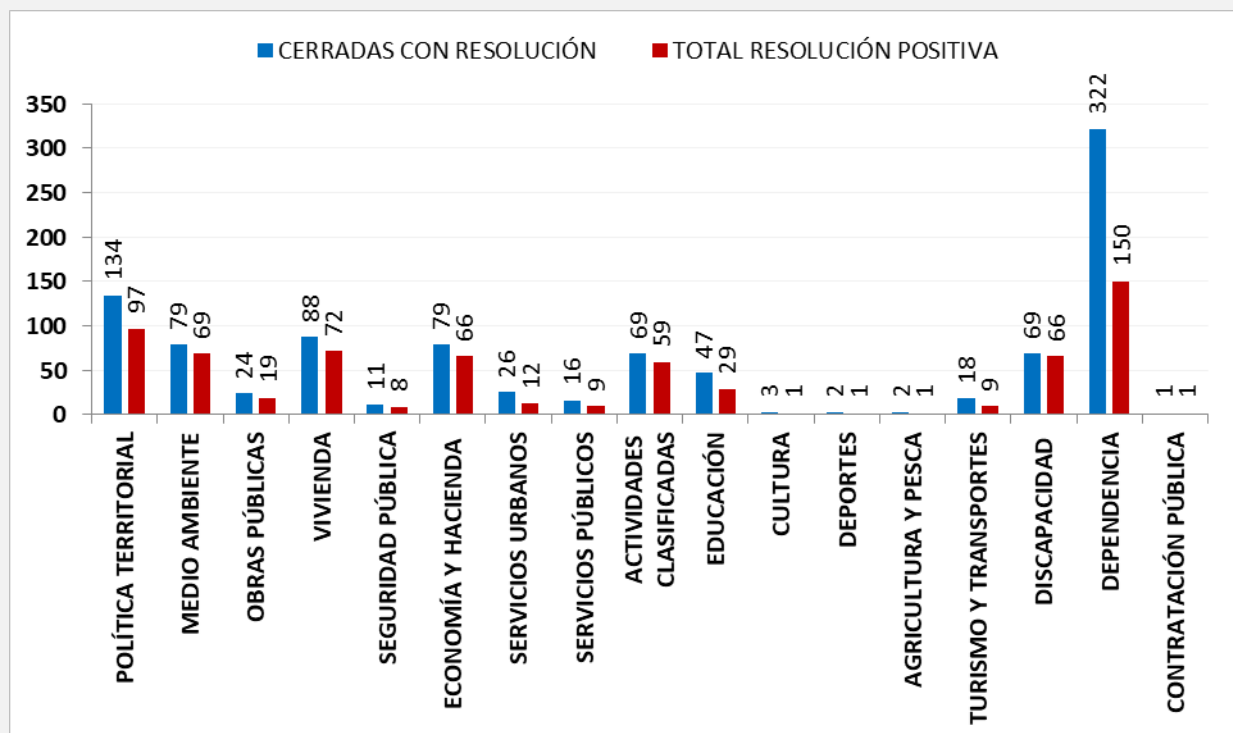


#### 13.1. Quejas Cerradas con Resolución por Adjuntías

| QUEJAS CERRADAS                                                             | CERRADAS CON RESOLUCIÓN | TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA |               |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 990                     | 669                       | 67.57%        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 464                     | 356                       | 76.72%        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 24                      | 13                        | 54.16%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>1.478</b>            | <b>1.038</b>              | <b>70.23%</b> |

## 13.2. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Primera.

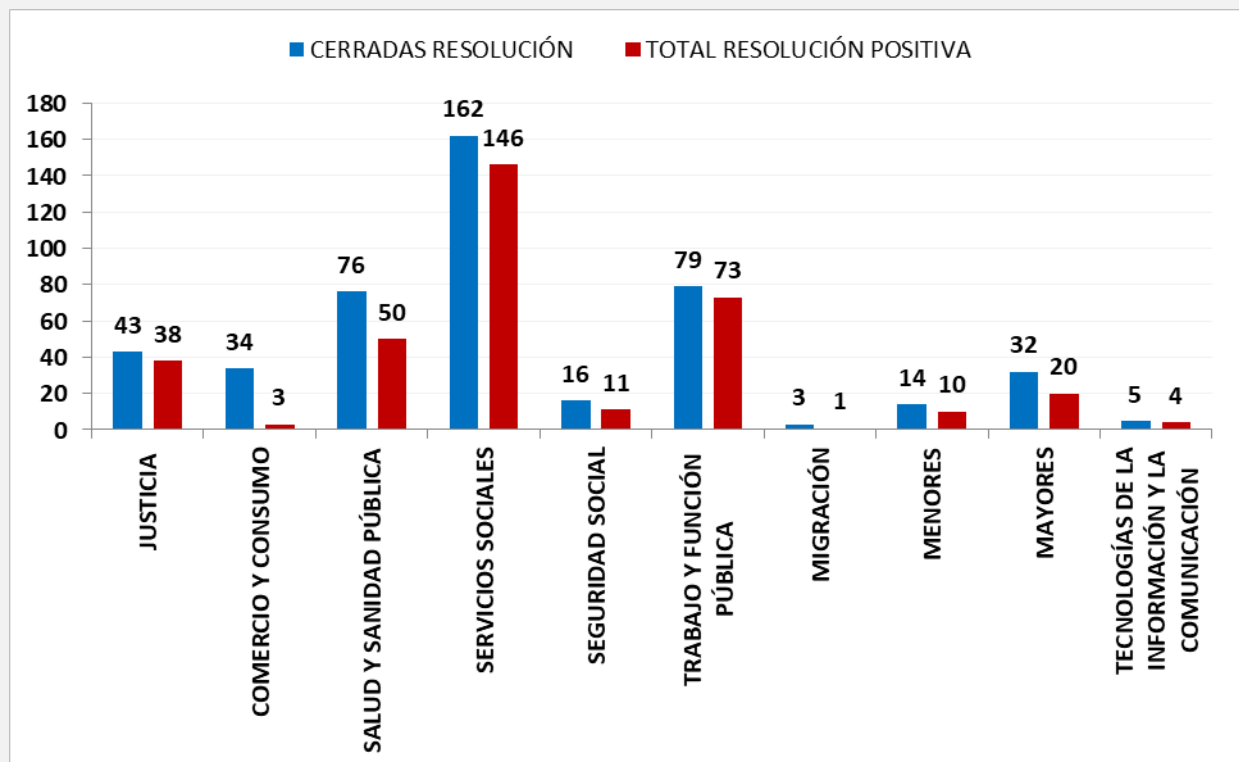
| ÁREA                     | CERRADAS CON RESOLUCIÓN | TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA |               |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 134                     | 97                        | 72.38%        |
| MEDIO AMBIENTE           | 79                      | 69                        | 87.34%        |
| OBRAS PÚBLICAS           | 24                      | 19                        | 79.16%        |
| VIVIENDA                 | 88                      | 72                        | 81.81%        |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 11                      | 8                         | 72.72%        |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 79                      | 66                        | 83.54%        |
| SERVICIOS URBANOS        | 26                      | 12                        | 46.15%        |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 16                      | 9                         | 56.25%        |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 69                      | 59                        | 85.50%        |
| EDUCACIÓN                | 47                      | 29                        | 61.70%        |
| CULTURA                  | 3                       | 1                         | 33.33%        |
| DEPORTES                 | 2                       | 1                         | 50.00%        |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 2                       | 1                         | 50.00%        |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 18                      | 9                         | 50.00%        |
| DISCAPACIDAD             | 69                      | 66                        | 95.65%        |
| DEPENDENCIA              | 322                     | 150                       | 46.58%        |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 1                       | 1                         | 100.00%       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>990</b>              | <b>669</b>                | <b>67.57%</b> |





## 13.3. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                                            | CERRADAS RESOLUCIÓN | TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA |               |
|-------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|
| JUSTICIA                                        | 43                  | 38                        | 88.37%        |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 34                  | 3                         | 8.82%         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 76                  | 50                        | 65.79%        |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 162                 | 146                       | 90.12%        |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 16                  | 11                        | 68.75%        |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 79                  | 73                        | 92.40%        |
| MIGRACIÓN                                       | 3                   | 1                         | 33.33%        |
| MENORES                                         | 14                  | 10                        | 71.42%        |
| MAYORES                                         | 32                  | 20                        | 62.5%         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 5                   | 4                         | 80.00%        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>464</b>          | <b>356</b>                | <b>76.72%</b> |

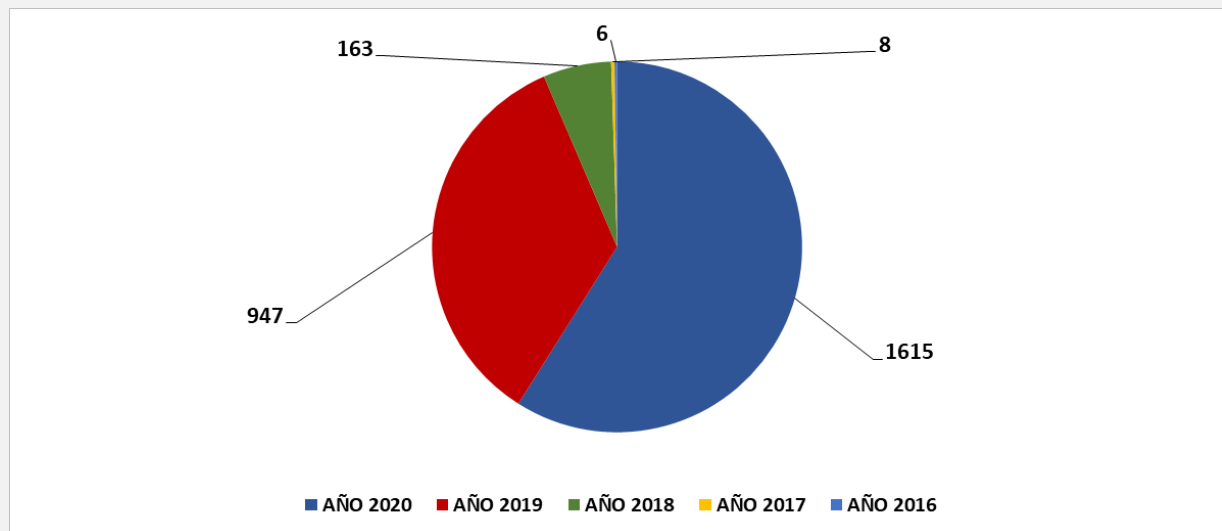


## 13.4. Quejas cerradas con Resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

| ÁREA                                                   | CERRADAS RESOLUCIÓN | TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVAS |        |
|--------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|--------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 24                  | 13                         | 54.16% |

## 14. Quejas Cerradas por Año de Registro.

| CIERRE DE QUEJAS AÑOS | TOTAL        | %           |
|-----------------------|--------------|-------------|
| AÑO 2020              | 1.615        | 58.96%      |
| AÑO 2019              | 947          | 34.57%      |
| AÑO 2018              | 163          | 5.91%       |
| AÑO 2017              | 8            | 0.29%       |
| AÑO 2016              | 6            | 0.22%       |
| <b>TOTAL</b>          | <b>2.739</b> | <b>100%</b> |



## 15. Resto de Cierres.

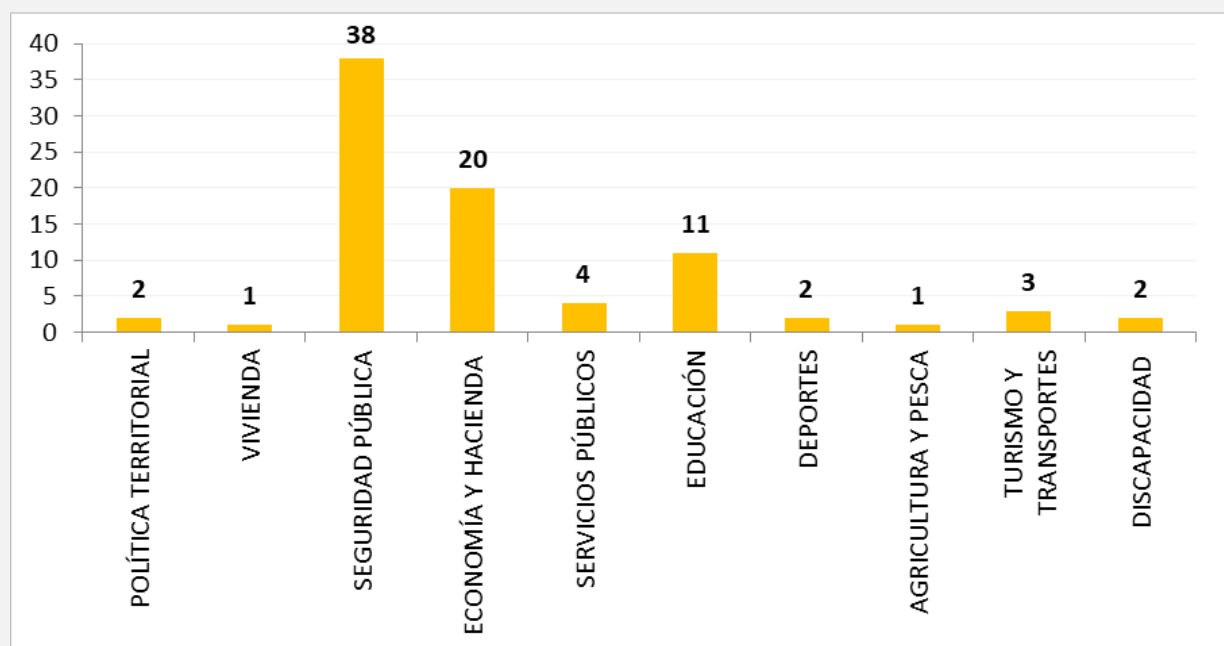
|                                |            |             |
|--------------------------------|------------|-------------|
| No existe irregularidad        | 206        | 67.10%      |
| Desiste                        | 58         | 18.89%      |
| Sub Iudice                     | 23         | 7.49%       |
| Remitida a otra Administración | 5          | 1.62%       |
| Duplicidad                     | 5          | 1.62%       |
| Jurídico-Privada               | 4          | 1.30%       |
| Sin competencia                | 4          | 1.30%       |
| Discrepancia Técnica           | 2          | 0,65%       |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>307</b> | <b>100%</b> |

## 16. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 84         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 129        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 3          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>216</b> |

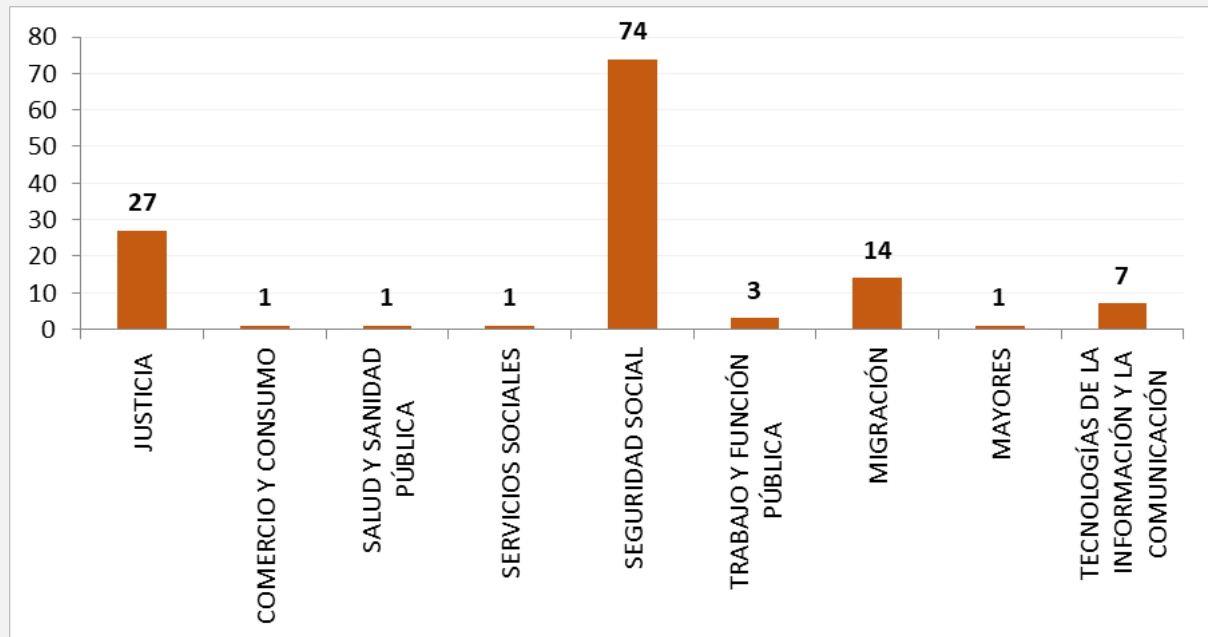
## 16.1. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                  | TOTAL     |
|-----------------------|-----------|
| POLÍTICA TERRITORIAL  | 2         |
| VIVIENDA              | 1         |
| SEGURIDAD PÚBLICA     | 38        |
| ECONOMÍA Y HACIENDA   | 20        |
| SERVICIOS PÚBLICOS    | 4         |
| EDUCACIÓN             | 11        |
| DEPORTES              | 2         |
| AGRICULTURA Y PESCA   | 1         |
| TURISMO Y TRANSPORTES | 3         |
| DISCAPACIDAD          | 2         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>84</b> |



## 16.2. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                                            | TOTAL      |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 27         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 1          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 1          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 1          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 74         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 3          |
| MIGRACIÓN                                       | 14         |
| MAYORES                                         | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 7          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>129</b> |

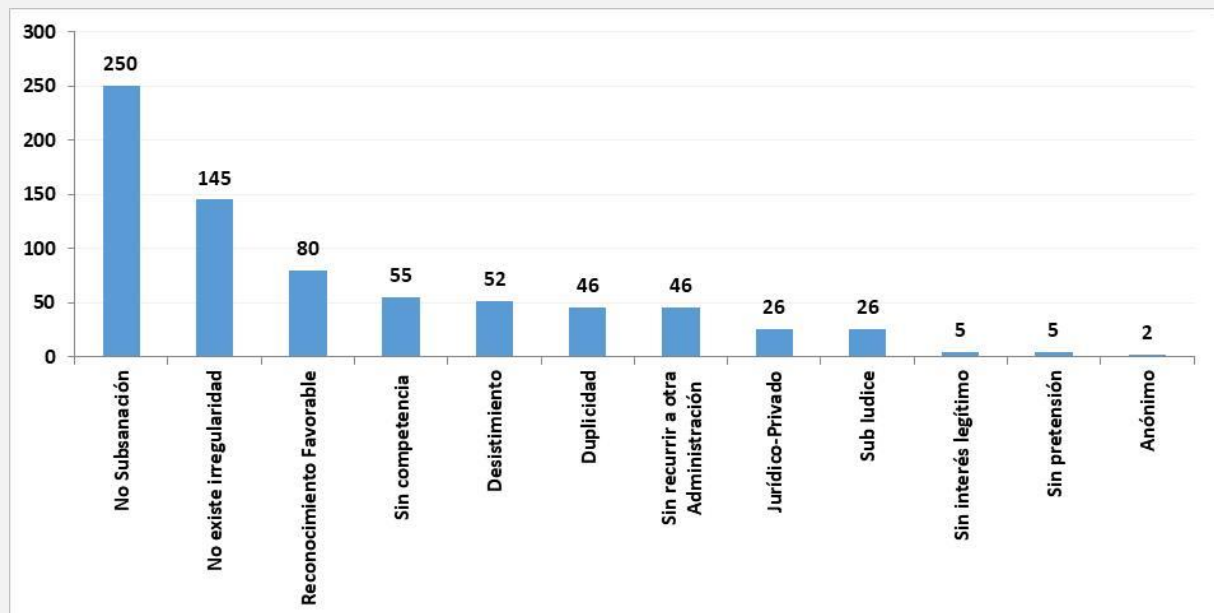


## 16.3. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

| ÁREA                                                   | QUEJAS |
|--------------------------------------------------------|--------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 3      |

## 17. Quejas Inadmitidas.

| INADMISIONES                       | Nº         | %              |
|------------------------------------|------------|----------------|
| No Subsanación                     | 250        | 33,87%         |
| No existe irregularidad            | 145        | 19.64%         |
| Reconocimiento Favorable           | 80         | 10.84%         |
| Sin competencia                    | 55         | 7.45%          |
| Desistimiento                      | 52         | 7.04%          |
| Duplicidad                         | 46         | 6.23%          |
| Sin recurrir a otra Administración | 46         | 6.21%          |
| Jurídico-Privado                   | 26         | 3,52%          |
| Sub Iudice                         | 26         | 3,52%          |
| Sin pretensión                     | 5          | 0,67%          |
| Sin interés legítimo               | 5          | 0,67%          |
| Anónimo                            | 2          | 0,27%          |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>738</b> | <b>100,00%</b> |

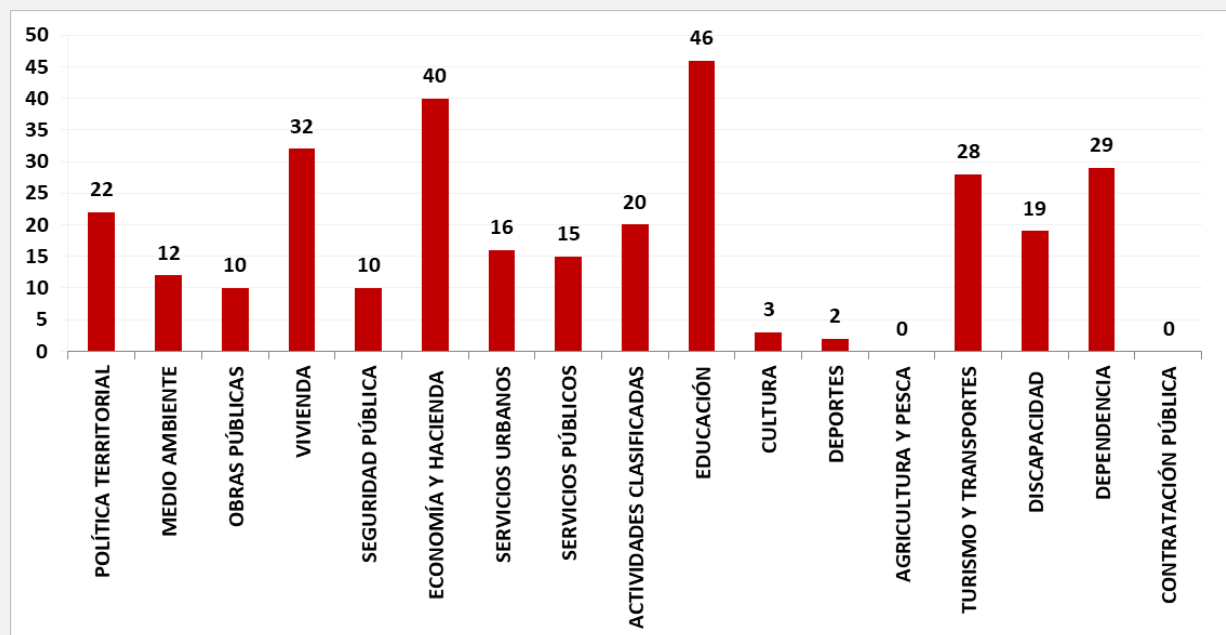


## 17.1. Quejas Inadmitidas por Adjuntías

| INADMISIONES POR ADJUNTÍAS 2020                                             | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 304        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 421        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 13         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>738</b> |

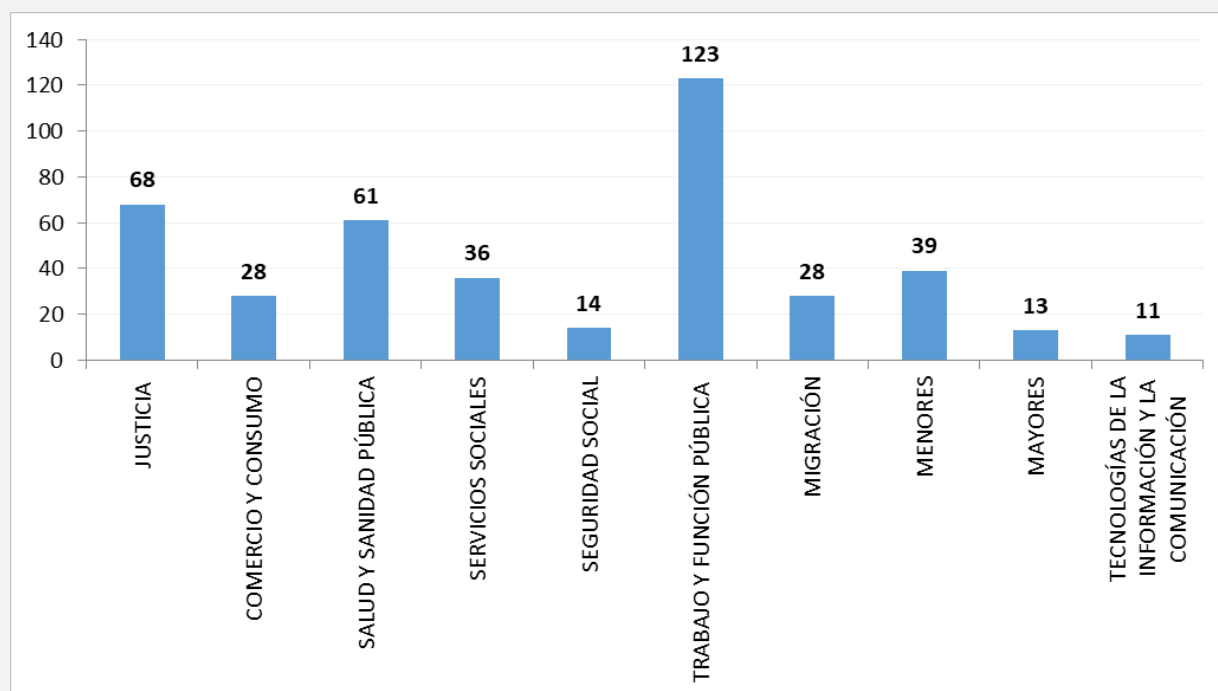
## 17.2. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera

| ÁREA                     | TOTAL      |
|--------------------------|------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 22         |
| MEDIO AMBIENTE           | 12         |
| OBRAS PÚBLICAS           | 10         |
| VIVIENDA                 | 32         |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 10         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 40         |
| SERVICIOS URBANOS        | 16         |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 15         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 20         |
| EDUCACIÓN                | 46         |
| CULTURA                  | 3          |
| DEPORTES                 | 2          |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 0          |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 28         |
| DISCAPACIDAD             | 19         |
| DEPENDENCIA              | 29         |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>304</b> |



## 17.3. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda

| ÁREA                                            | TOTAL      |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 68         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 28         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 61         |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 36         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 14         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 123        |
| MIGRACIÓN                                       | 28         |
| MENORES                                         | 39         |
| MAYORES                                         | 13         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 11         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>421</b> |

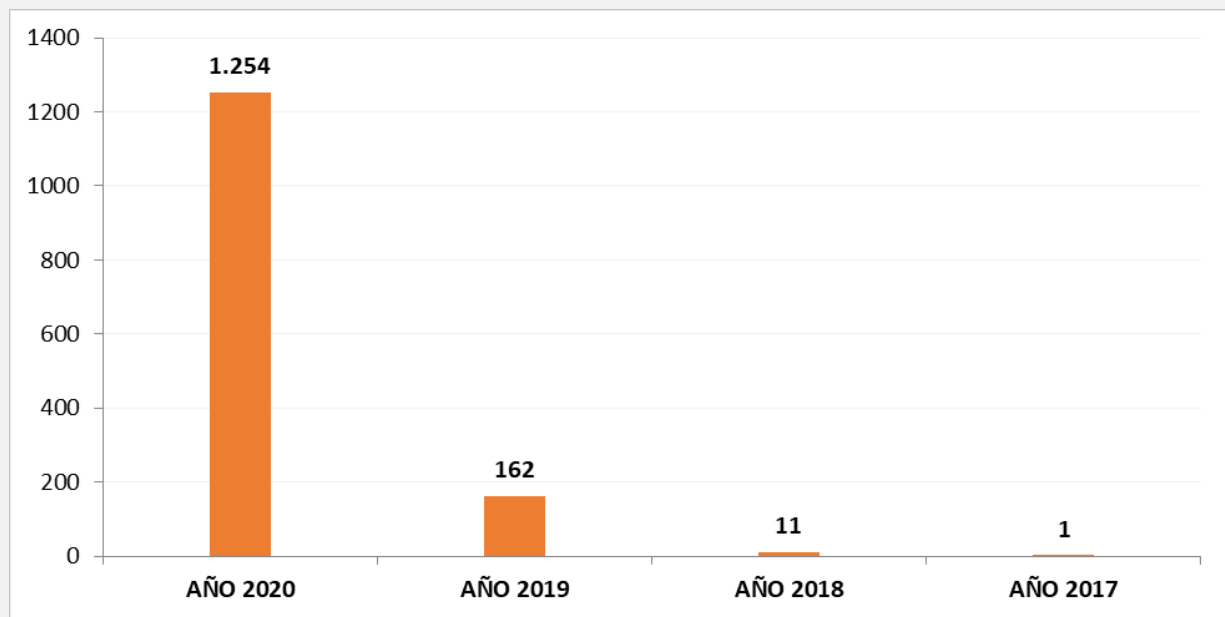


## 17.4. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 13    |

18. Quejas en trámite a 31/12/2020 por años de registro.

| AÑOS         | TOTAL        |
|--------------|--------------|
| 2020         | 1.254        |
| 2019         | 162          |
| 2018         | 11           |
| 2017         | 1            |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.428</b> |



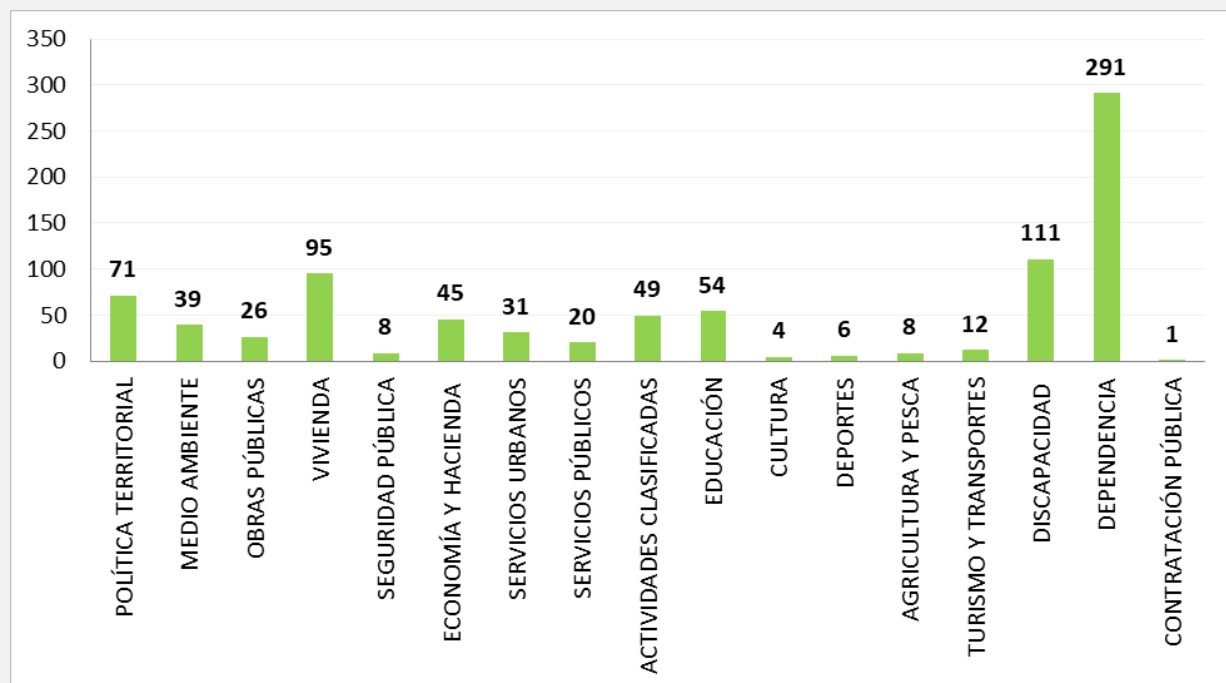
18.1. Quejas en trámite a 31/12/2020 por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 871          |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 476          |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 81           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>1.428</b> |



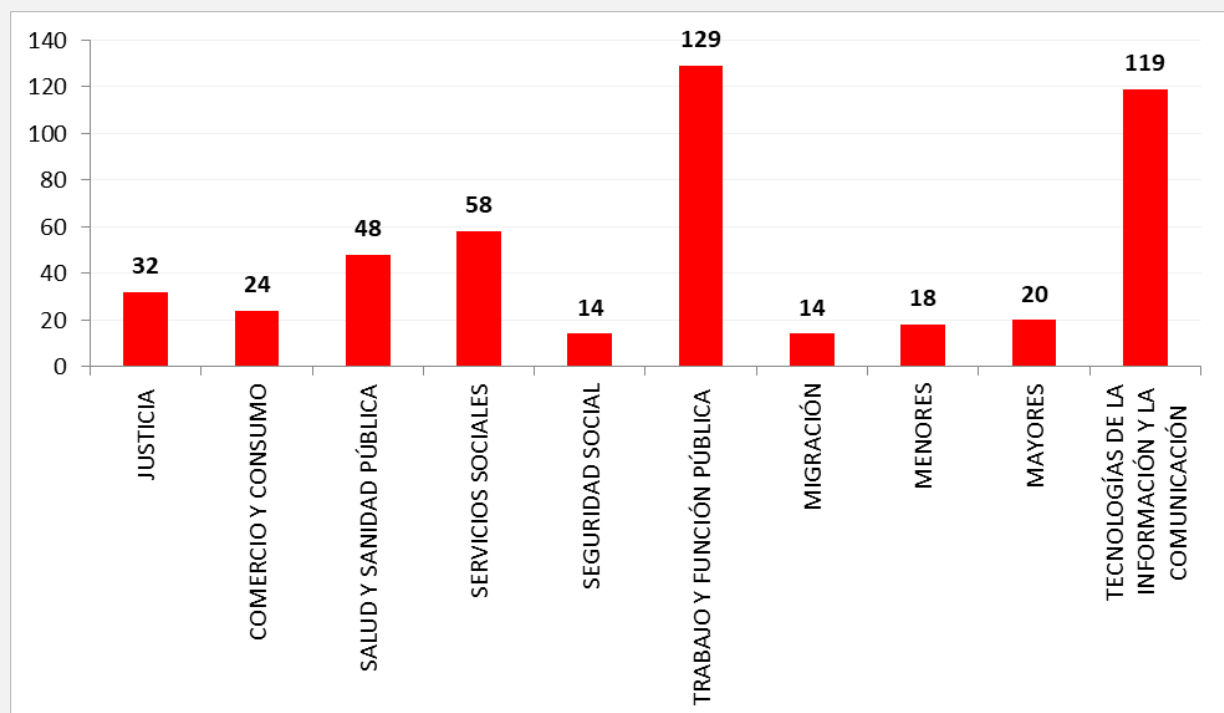
## 18.2. Quejas en trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Primera

| ÁREA                     | TOTAL      |
|--------------------------|------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 71         |
| MEDIO AMBIENTE           | 39         |
| OBRAS PÚBLICAS           | 26         |
| VIVIENDA                 | 95         |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 8          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 45         |
| SERVICIOS URBANOS        | 31         |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 20         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 49         |
| EDUCACIÓN                | 54         |
| CULTURA                  | 4          |
| DEPORTES                 | 6          |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 8          |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 12         |
| DISCAPACIDAD             | 111        |
| DEPENDENCIA              | 291        |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>871</b> |



## 18.3. Quejas en trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Segunda

| ÁREA                                            | TOTAL      |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 32         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 24         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 48         |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 58         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 14         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 129        |
| MIGRACIÓN                                       | 14         |
| MENORES                                         | 18         |
| MAYORES                                         | 20         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 119        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>476</b> |



## 18.4. Quejas en trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

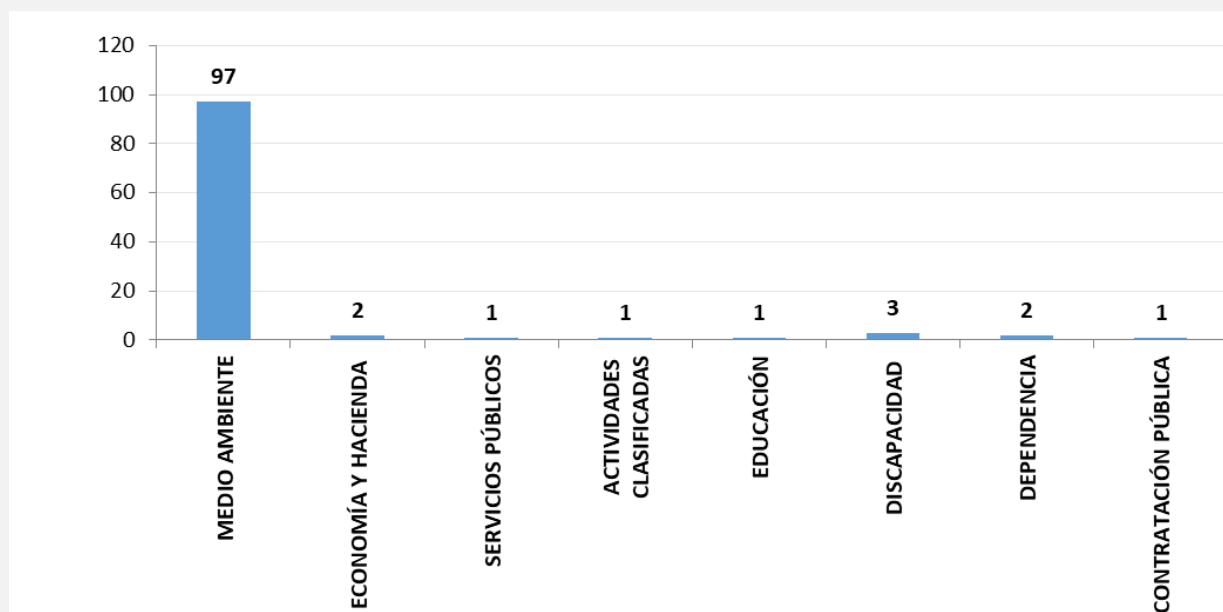
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 81    |

## 19. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | ACTUA.     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 108        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 97         |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 107        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>312</b> |

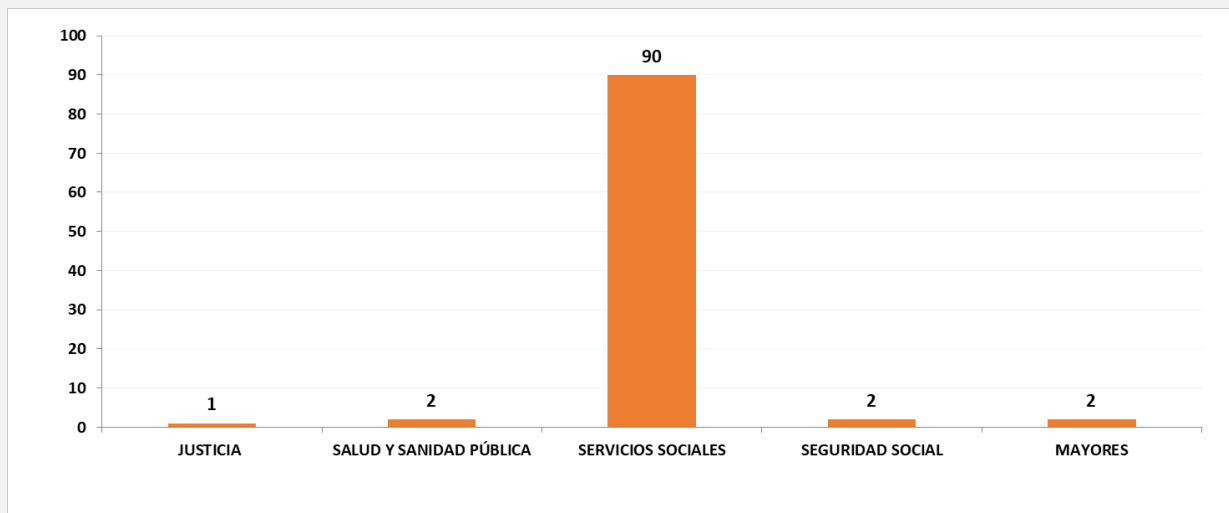
## 19.1. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                     | TOTAL      |
|--------------------------|------------|
| MEDIO AMBIENTE           | 97         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 2          |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 1          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 1          |
| EDUCACIÓN                | 1          |
| DISCAPACIDAD             | 3          |
| DEPENDENCIA              | 2          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>108</b> |



## 19.2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                    | TOTAL     |
|-------------------------|-----------|
| JUSTICIA                | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA | 2         |
| SERVICIOS SOCIALES      | 90        |
| SEGURIDAD SOCIAL        | 2         |
| MAYORES                 | 2         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>97</b> |



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

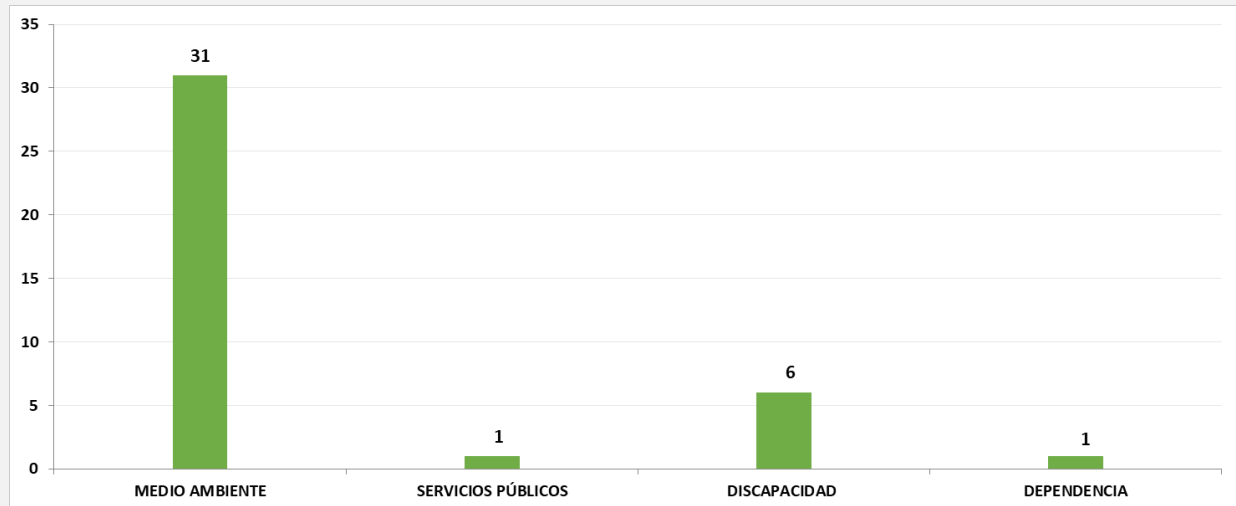
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 107   |

## 20. Quejas de Oficio En Trámite a 31/12/2020 por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 39        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 6         |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 51        |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>96</b> |

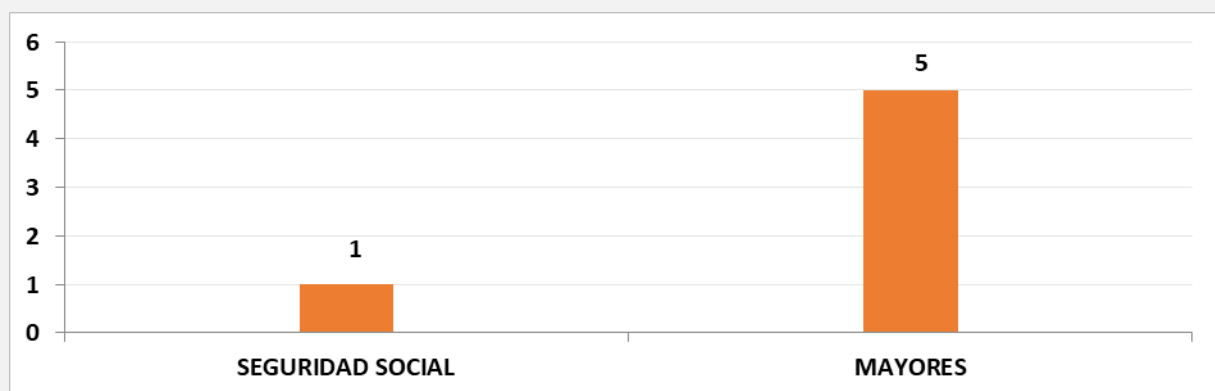
20.1. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Primera.

| ÁREA               | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE     | 31        |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 1         |
| DISCAPACIDAD       | 6         |
| DEPENDENCIA        | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>39</b> |



20.2. Actuaciones de Oficio En Trámite a 30/12/2020 de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA             | TOTAL    |
|------------------|----------|
| SEGURIDAD SOCIAL | 1        |
| MAYORES          | 5        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>6</b> |



20.3. Quejas de Oficio En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

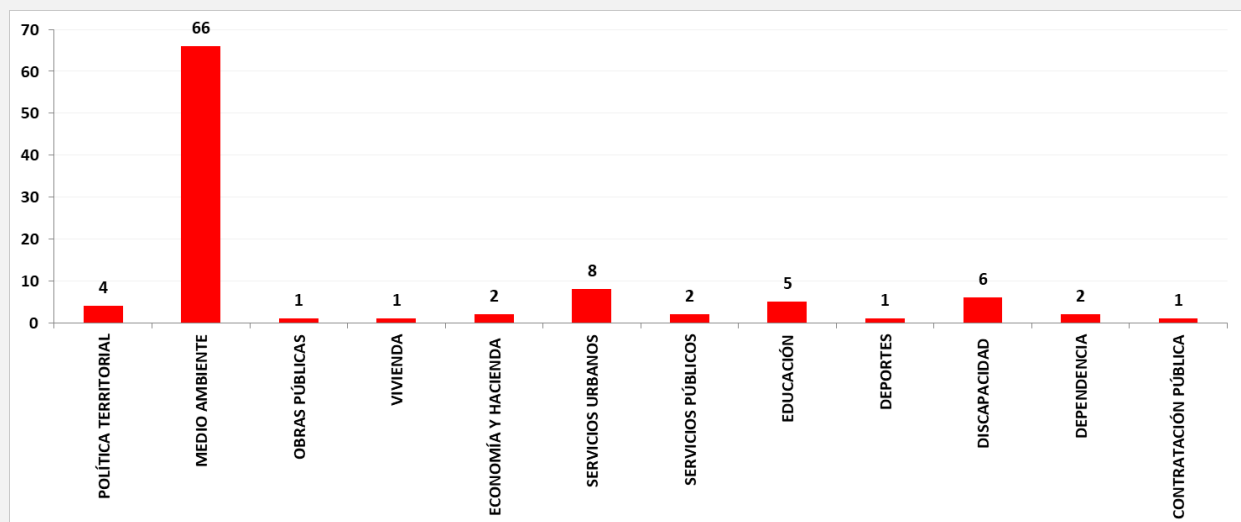
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 51    |

## 21. Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | QUEJAS     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 99         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 108        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 61         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>268</b> |

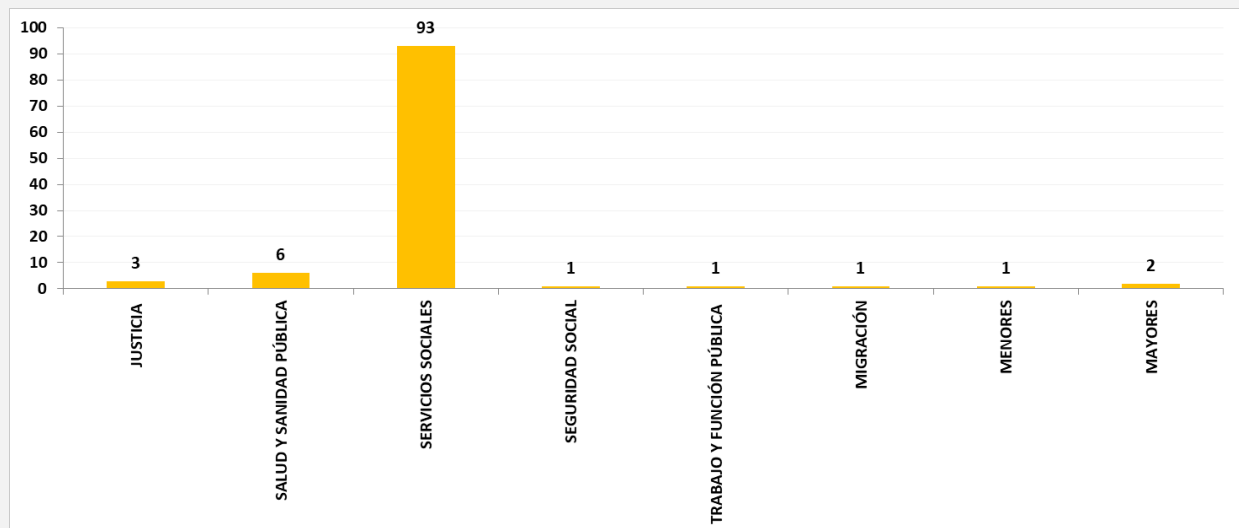
### 21.1. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                 | TOTAL     |
|----------------------|-----------|
| POLÍTICA TERRITORIAL | 4         |
| MEDIO AMBIENTE       | 66        |
| OBRAS PÚBLICAS       | 1         |
| VIVIENDA             | 1         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA  | 2         |
| SERVICIOS URBANOS    | 8         |
| SERVICIOS PÚBLICOS   | 2         |
| EDUCACIÓN            | 5         |
| DEPORTES             | 1         |
| DISCAPACIDAD         | 6         |
| DEPENDENCIA          | 2         |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA | 1         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>99</b> |



## 21.2. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                      | TOTAL      |
|---------------------------|------------|
| JUSTICIA                  | 3          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 6          |
| SERVICIOS SOCIALES        | 93         |
| SEGURIDAD SOCIAL          | 1          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 1          |
| MIGRACIÓN                 | 1          |
| MENORES                   | 1          |
| MAYORES                   | 2          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>108</b> |



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

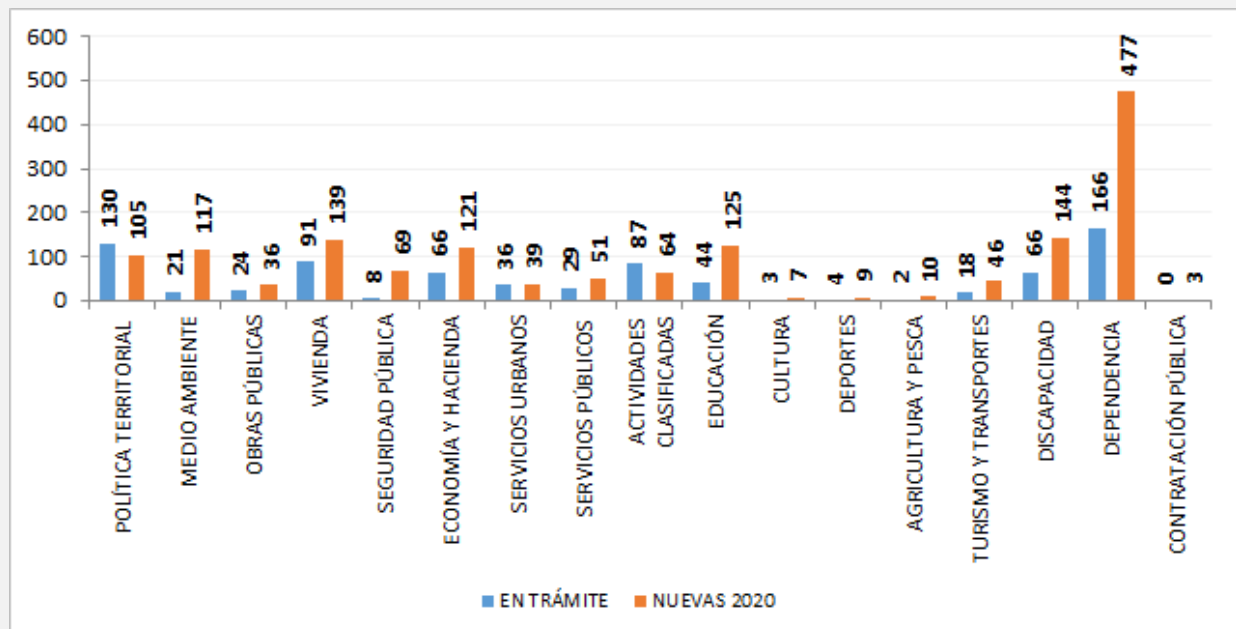
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 61    |

## 22. Quejas Gestionadas

| ADJUNTÍAS                                                                   | EN TRÁMITE<br>31/12/2019 | NUEVAS<br>2020 | SUMA<br>TOTAL |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|---------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 795                      | 1.562          | 2.357         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 433                      | 1.193          | 1.626         |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 34                       | 149            | 183           |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>1.262</b>             | <b>2.904</b>   | <b>4.166</b>  |

## 22.1. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Primera

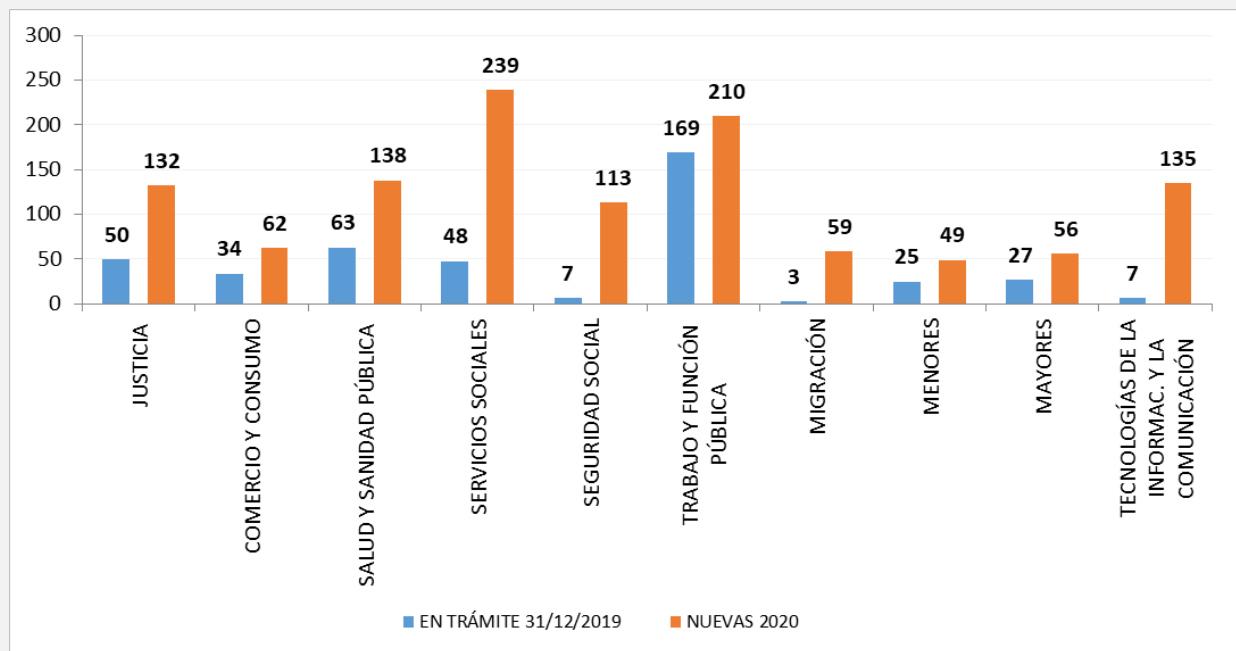
| ÁREA                     | EN TRÁMITE A 31/12/2019 | NUEVAS 2020  | SUMA TOTAL   |
|--------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 130                     | 105          | 235          |
| MEDIO AMBIENTE           | 21                      | 117          | 138          |
| OBRAS PÚBLICAS           | 24                      | 36           | 60           |
| VIVIENDA                 | 91                      | 139          | 230          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 8                       | 69           | 77           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 66                      | 121          | 187          |
| SERVICIOS URBANOS        | 36                      | 39           | 75           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 29                      | 51           | 80           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 87                      | 64           | 151          |
| EDUCACIÓN                | 44                      | 125          | 169          |
| CULTURA                  | 3                       | 7            | 10           |
| DEPORTES                 | 4                       | 9            | 13           |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 2                       | 10           | 12           |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 18                      | 46           | 64           |
| DISCAPACIDAD             | 66                      | 144          | 210          |
| DEPENDENCIA              | 166                     | 477          | 643          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 0                       | 3            | 3            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>795</b>              | <b>1.562</b> | <b>2.357</b> |





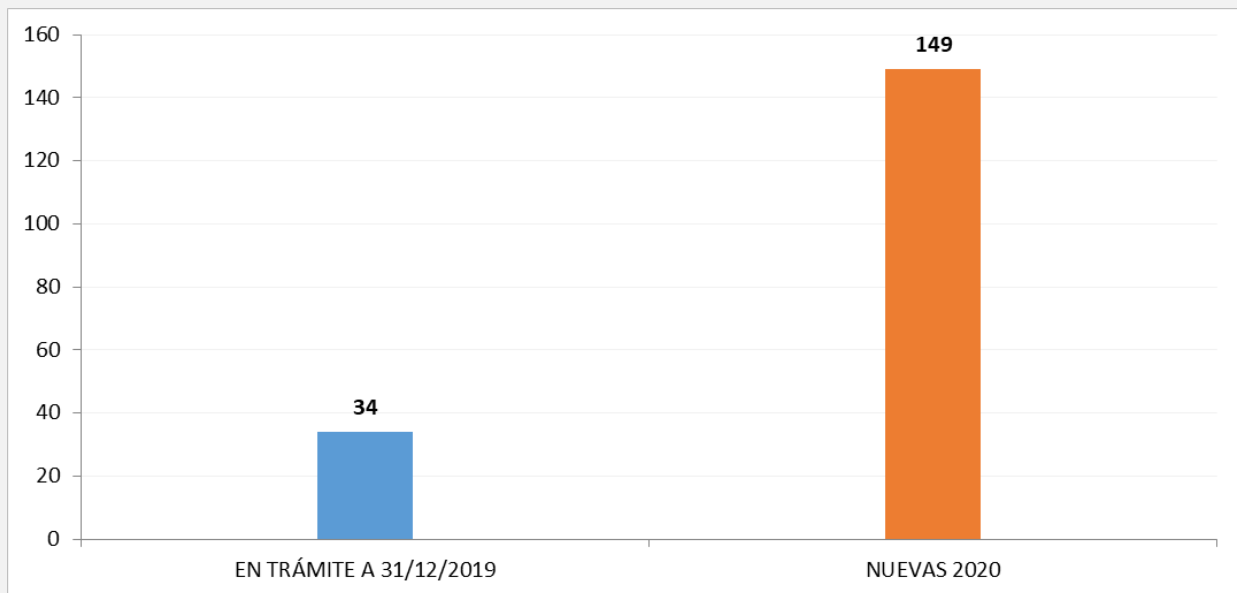
## 22.2. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Segunda

| ÁREA                                            | EN TRÁMITE A 31/12/2019 | NUEVAS 2020  | SUMA TOTAL   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| JUSTICIA                                        | 50                      | 132          | 182          |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 34                      | 62           | 96           |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 63                      | 138          | 201          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 48                      | 239          | 287          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 7                       | 113          | 120          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 169                     | 210          | 379          |
| MIGRACIÓN                                       | 3                       | 59           | 62           |
| MENORES                                         | 25                      | 49           | 74           |
| MAYORES                                         | 27                      | 56           | 83           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 7                       | 135          | 142          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>433</b>              | <b>1.193</b> | <b>1.626</b> |



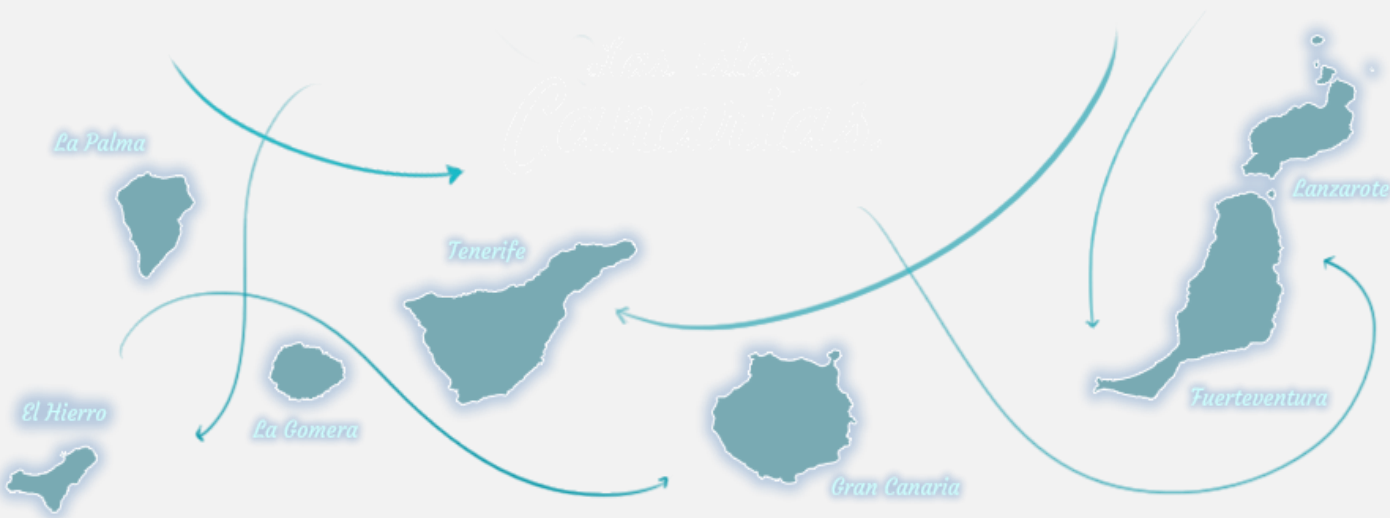
### 22.3. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

| ÁREA                                                   | EN TRÁMITE A 31/12/2019 | NUEVAS 2020 | SUMA TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 34                      | 149         | 183        |



# RESUMEN ESTADÍSTICO

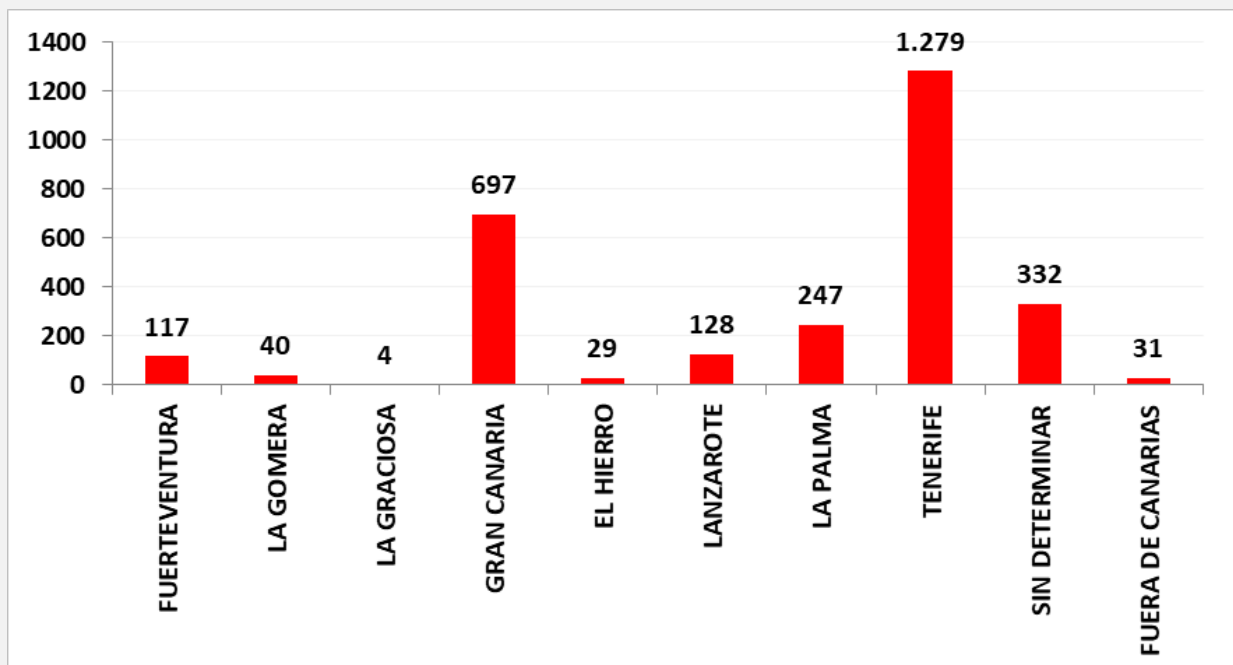
Por Islas



## QUEJAS POR ISLAS

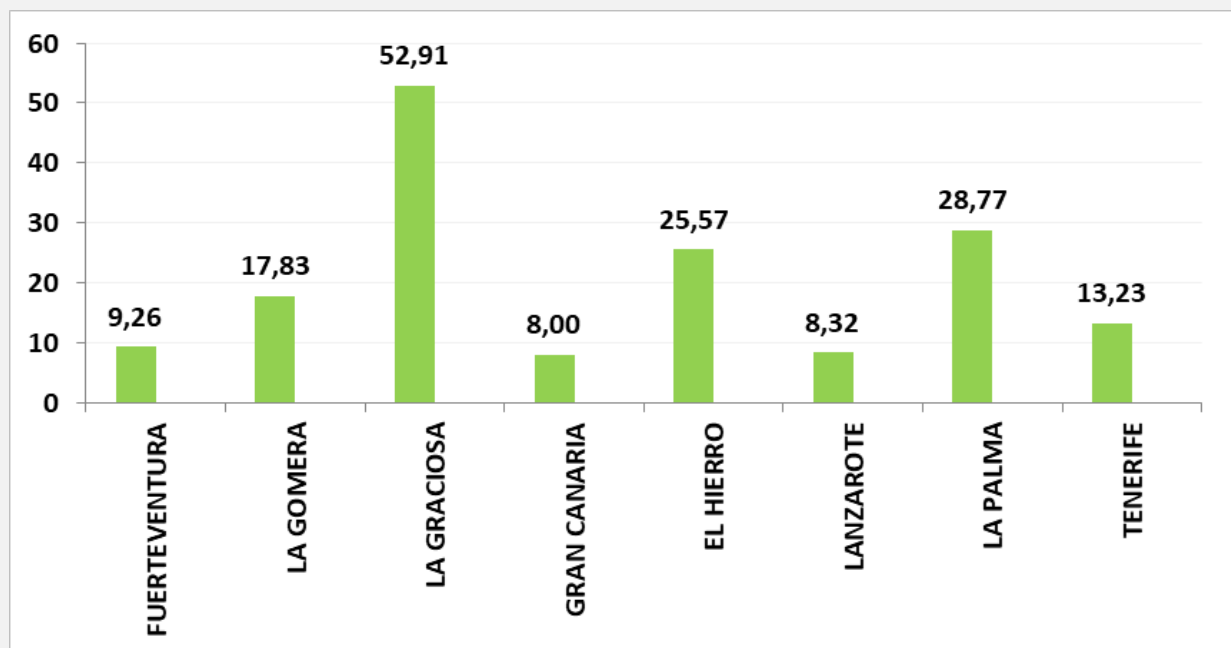
## 1. Quejas Nuevas por Islas.

| ISLAS             | TOTAL        |
|-------------------|--------------|
| FUERTEVENTURA     | 117          |
| LA GOMERA         | 40           |
| LA GRACIOSA       | 4            |
| GRAN CANARIA      | 697          |
| EL HIERRO         | 29           |
| LANZAROTE         | 128          |
| LA PALMA          | 247          |
| TENERIFE          | 1.279        |
| SIN DETERMINAR    | 332          |
| FUERA DE CANARIAS | 31           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>2.904</b> |



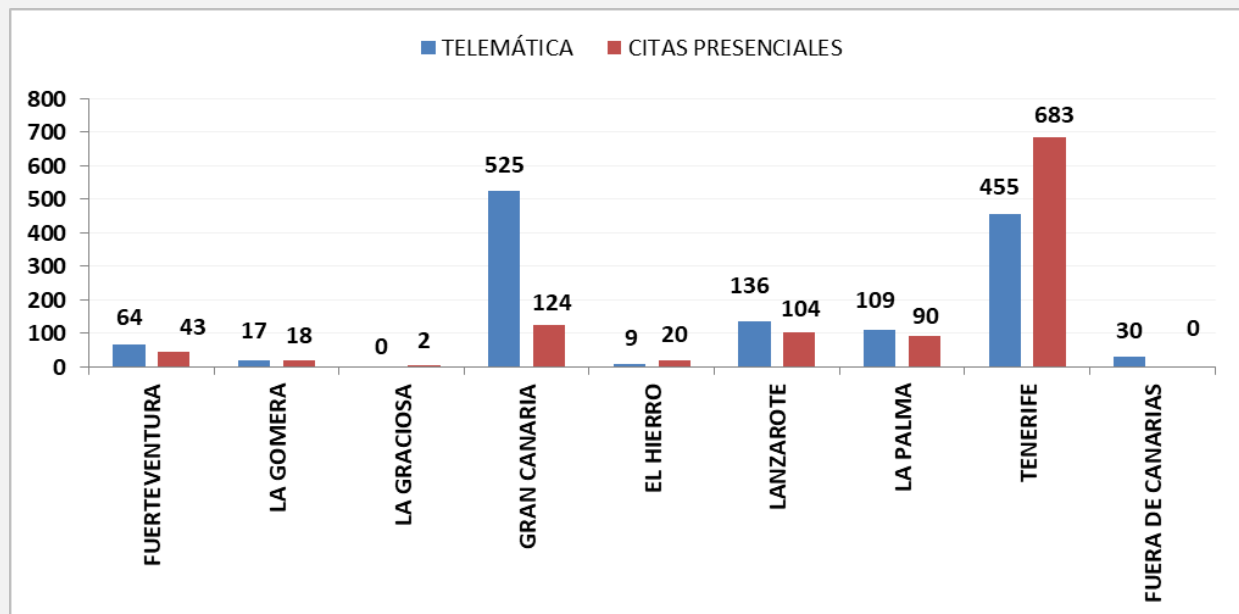
## 2. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes.

| ISLAS                | QUEJAS       | HABITANTES       | QUEJAS/10.000 hab. |
|----------------------|--------------|------------------|--------------------|
| FUERTEVENTURA        | 117          | 126.227          | 9,26               |
| LA GOMERA            | 40           | 22.426           | 17,83              |
| LA GRACIOSA          | 4            | 756              | 52,91              |
| GRAN CANARIA         | 697          | 870.595          | 8,00               |
| EL HIERRO            | 29           | 11.338           | 25,57              |
| LANZAROTE            | 128          | 153.774          | 8,32               |
| LA PALMA             | 247          | 85.840           | 28,77              |
| TENERIFE             | 1.279        | 966.354          | 13,23              |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.541</b> | <b>2.237.310</b> | <b>11,35</b>       |
| SIN DETERMINAR       | 332          |                  |                    |
| FUERA DE CANARIAS    | 31           |                  |                    |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>2.904</b> |                  |                    |



### 3. Formas de presentación de Quejas

| ISLAS             | TELEMÁTICA   | CITAS PRESENCIALES |
|-------------------|--------------|--------------------|
| FUERTEVENTURA     | 64           | 43                 |
| LA GOMERA         | 17           | 18                 |
| LA GRACIOSA       | 0            | 2                  |
| GRAN CANARIA      | 525          | 124                |
| EL HIERRO         | 9            | 20                 |
| LANZAROTE         | 136          | 104                |
| LA PALMA          | 109          | 90                 |
| TENERIFE          | 455          | 683                |
| FUERA DE CANARIAS | 30           | 0                  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1.345</b> | <b>1.084</b>       |



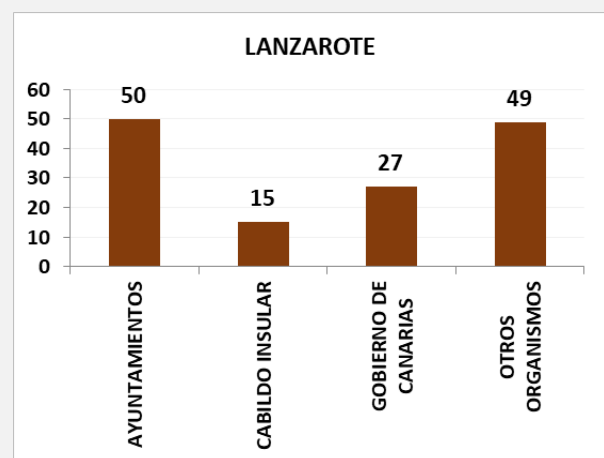
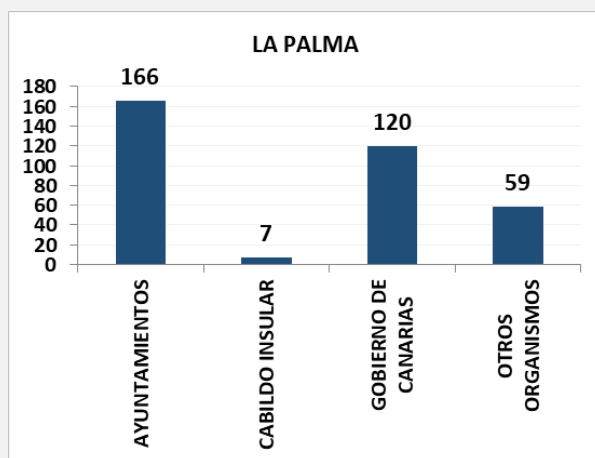
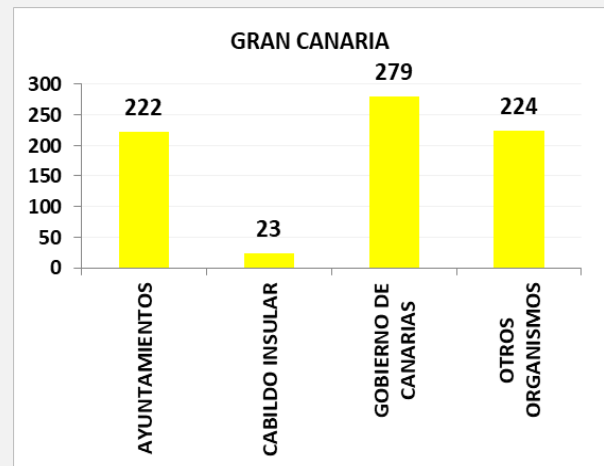
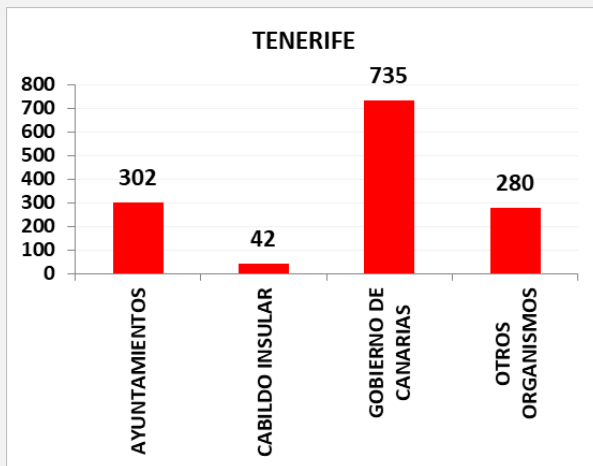
#### 4. Quejas por Islas y Áreas

| ÁREAS                                                  | QUEJAS       | FUERTEVENTURA | GOMERA    | GRACIOSA | GRAN CANARIA | HIERRO    | LANZAROTE  | LA PALMA   | TENERIFE     | SIN DETERMINAR | FUERA DE CANARIAS |
|--------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------|----------|--------------|-----------|------------|------------|--------------|----------------|-------------------|
| DEPENDENCIA                                            | 477          | 10            | 2         | 0        | 56           | 1         | 4          | 53         | 349          | 2              | 0                 |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 239          | 8             | 7         | 0        | 67           | 6         | 14         | 31         | 95           | 10             | 1                 |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 210          | 4             | 1         | 0        | 72           | 3         | 15         | 8          | 93           | 10             | 4                 |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 149          | 2             | 1         | 0        | 11           | 0         | 2          | 1          | 21           | 110            | 1                 |
| DISCAPACIDAD                                           | 144          | 3             | 1         | 0        | 18           | 0         | 2          | 35         | 79           | 6              | 0                 |
| VIVIENDA                                               | 139          | 6             | 3         | 0        | 35           | 0         | 9          | 8          | 70           | 6              | 2                 |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 138          | 5             | 4         | 0        | 44           | 1         | 5          | 13         | 62           | 3              | 1                 |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 135          | 1             | 0         | 0        | 10           | 0         | 2          | 5          | 9            | 108            | 0                 |
| JUSTICIA                                               | 132          | 4             | 2         | 0        | 45           | 2         | 3          | 8          | 47           | 21             | 0                 |
| EDUCACIÓN                                              | 125          | 3             | 3         | 0        | 32           | 0         | 6          | 3          | 75           | 3              | 0                 |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 121          | 10            | 1         | 0        | 28           | 1         | 1          | 7          | 60           | 7              | 6                 |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 117          | 8             | 6         | 1        | 24           | 6         | 11         | 16         | 37           | 8              | 0                 |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 113          | 5             | 0         | 0        | 34           | 1         | 15         | 6          | 50           | 2              | 0                 |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 105          | 21            | 1         | 0        | 32           | 0         | 3          | 8          | 31           | 7              | 2                 |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 69           | 0             | 0         | 0        | 21           | 1         | 5          | 9          | 29           | 4              | 0                 |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 64           | 1             | 0         | 0        | 21           | 4         | 6          | 6          | 25           | 1              | 0                 |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 62           | 3             | 1         | 0        | 18           | 0         | 9          | 5          | 20           | 4              | 2                 |
| MIGRACION                                              | 59           | 4             | 0         | 0        | 15           | 1         | 1          | 7          | 24           | 7              | 0                 |
| MAYORES                                                | 56           | 6             | 0         | 0        | 16           | 0         | 1          | 2          | 28           | 3              | 0                 |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 51           | 2             | 1         | 1        | 17           | 1         | 6          | 4          | 16           | 2              | 1                 |
| MENORES                                                | 49           | 1             | 1         | 0        | 26           | 0         | 0          | 5          | 6            | 2              | 8                 |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 46           | 2             | 1         | 0        | 20           | 0         | 2          | 2          | 15           | 3              | 1                 |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 39           | 5             | 3         | 1        | 13           | 0         | 3          | 0          | 14           | 0              | 0                 |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 36           | 1             | 0         | 0        | 18           | 0         | 2          | 4          | 10           | 1              | 0                 |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 10           | 1             | 1         | 1        | 3            | 0         | 1          | 0          | 3            | 0              | 0                 |
| DEPORTES                                               | 9            | 1             | 0         | 0        | 1            | 0         | 0          | 0          | 6            | 0              | 1                 |
| CULTURA                                                | 7            | 0             | 0         | 0        | 0            | 1         | 0          | 1          | 5            | 0              | 0                 |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA                                   | 3            | 0             | 0         | 0        | 0            | 0         | 0          | 0          | 0            | 2              | 1                 |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>2.904</b> | <b>117</b>    | <b>40</b> | <b>4</b> | <b>697</b>   | <b>29</b> | <b>128</b> | <b>247</b> | <b>1.279</b> | <b>332</b>     | <b>31</b>         |

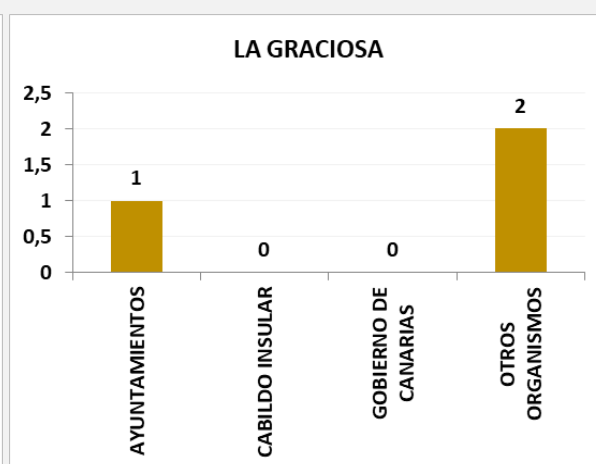
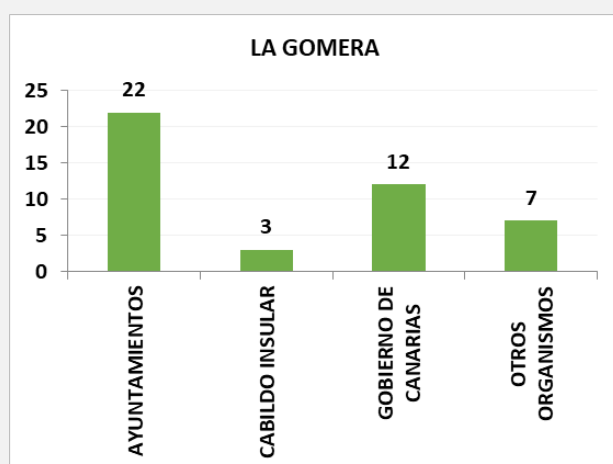
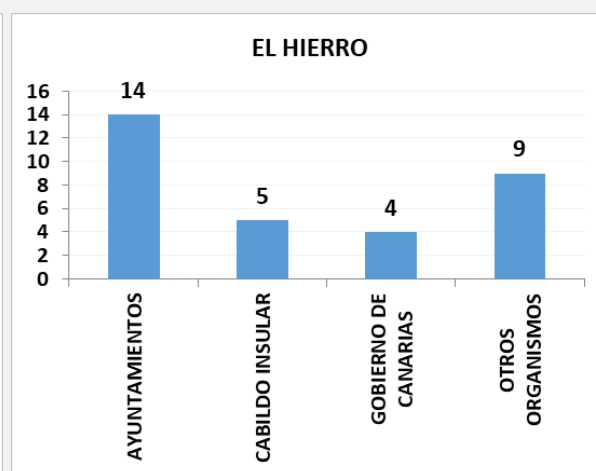
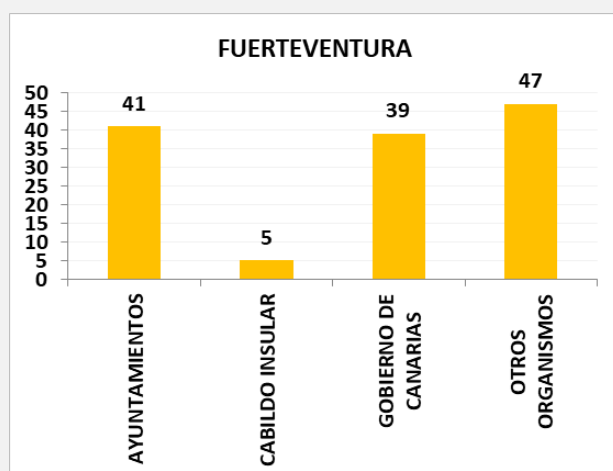


## 5. Quejas por Organismos

| ISLAS                | LA PALMA   | TENERIFE     | GRAN CANARIA | LANZAROTE  | FUERTEVENTURA | LA GRACIOSA | LA GOMERA | EL HIERRO | TOTAL |
|----------------------|------------|--------------|--------------|------------|---------------|-------------|-----------|-----------|-------|
| AYUNTAMIENTOS        | 166        | 302          | 222          | 50         | 41            | 1           | 22        | 14        | 797   |
| CABILDO INSULAR      | 7          | 42           | 23           | 15         | 5             | 0           | 3         | 5         | 100   |
| GOBIERNO DE CANARIAS | 120        | 735          | 279          | 27         | 39            | 0           | 12        | 4         | 1.216 |
| OTROS ORGANISMOS     | 59         | 280          | 224          | 49         | 47            | 2           | 7         | 9         | 677   |
| FUERA DE CANARIAS    |            |              |              |            |               |             |           |           | 33    |
| <b>TOTAL</b>         | <b>352</b> | <b>1.359</b> | <b>748</b>   | <b>141</b> | <b>132</b>    | <b>3</b>    | <b>44</b> | <b>32</b> |       |



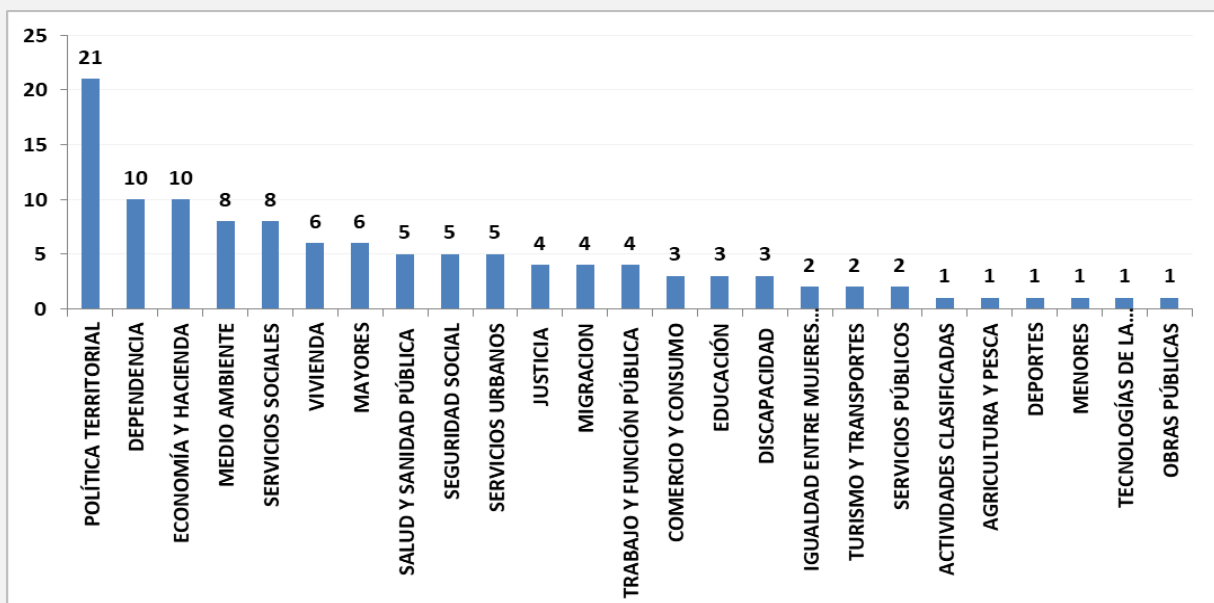




## ISLA DE FUERTEVENTURA

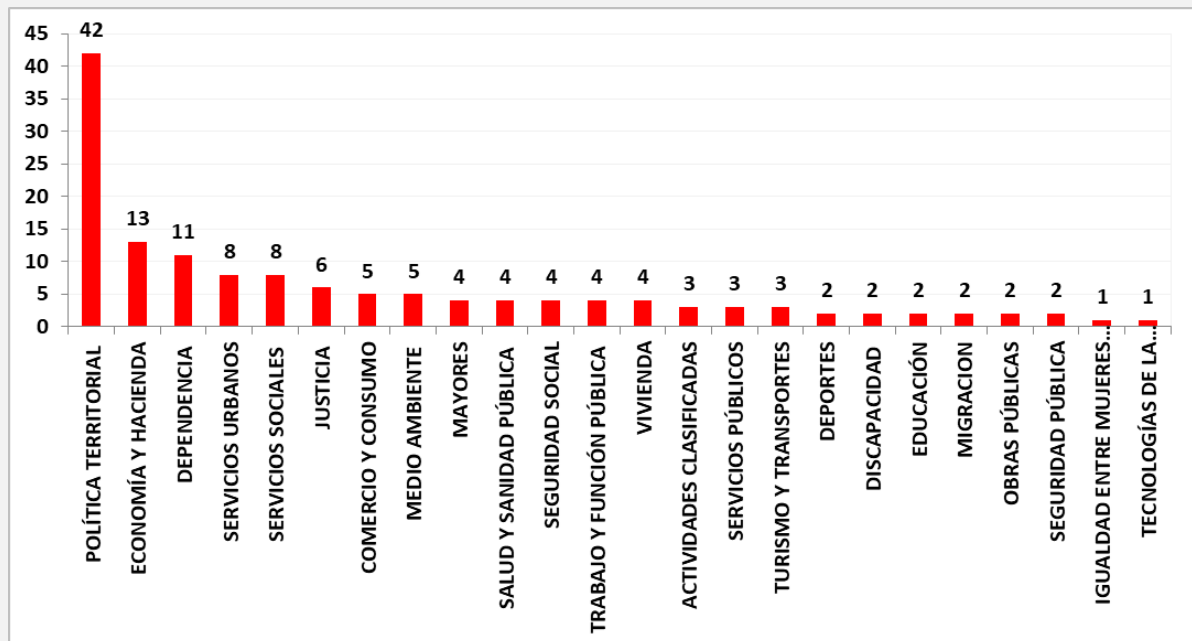
- Quejas Nuevas de Fuerteventura

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 21         |
| DEPENDENCIA                                            | 10         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 10         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 8          |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 8          |
| VIVIENDA                                               | 6          |
| MAYORES                                                | 6          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 5          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 5          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 5          |
| JUSTICIA                                               | 4          |
| MIGRACION                                              | 4          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 4          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 3          |
| EDUCACIÓN                                              | 3          |
| DISCAPACIDAD                                           | 3          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 2          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 2          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 1          |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1          |
| DEPORTES                                               | 1          |
| MENORES                                                | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 1          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>117</b> |



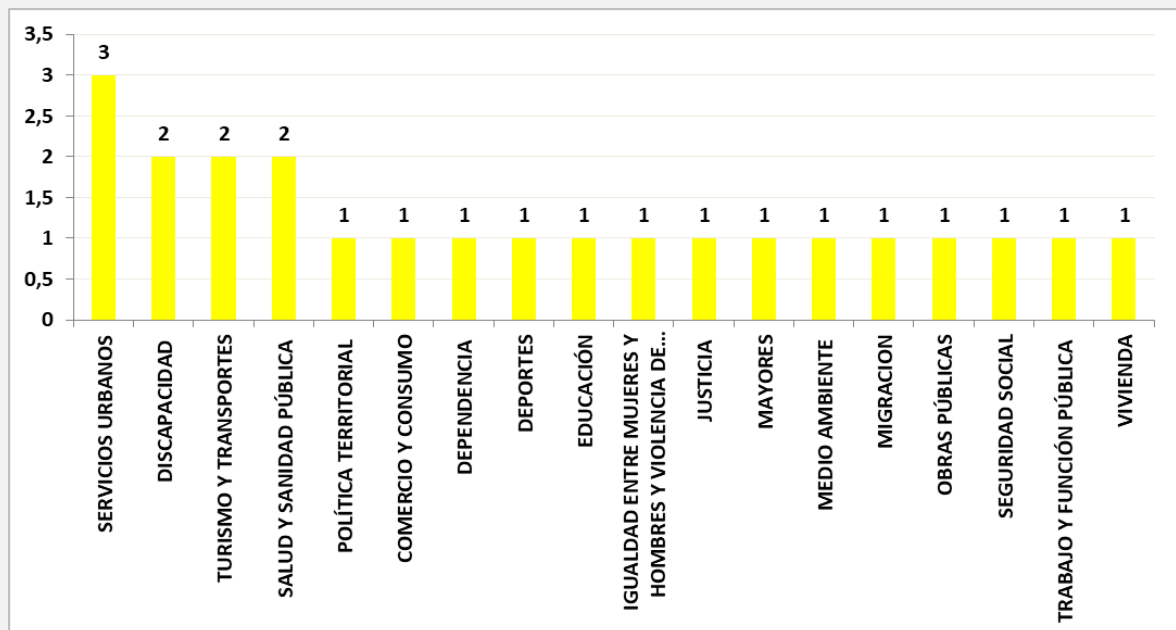
• Quejas Cerradas de Fuerteventura

| AREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 42         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 13         |
| DEPENDENCIA                                            | 11         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 8          |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 8          |
| JUSTICIA                                               | 6          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 5          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 5          |
| MAYORES                                                | 4          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 4          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 4          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 4          |
| VIVIENDA                                               | 4          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 3          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 3          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 3          |
| DEPORTES                                               | 2          |
| DISCAPACIDAD                                           | 2          |
| EDUCACIÓN                                              | 2          |
| MIGRACION                                              | 2          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 2          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 2          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>141</b> |



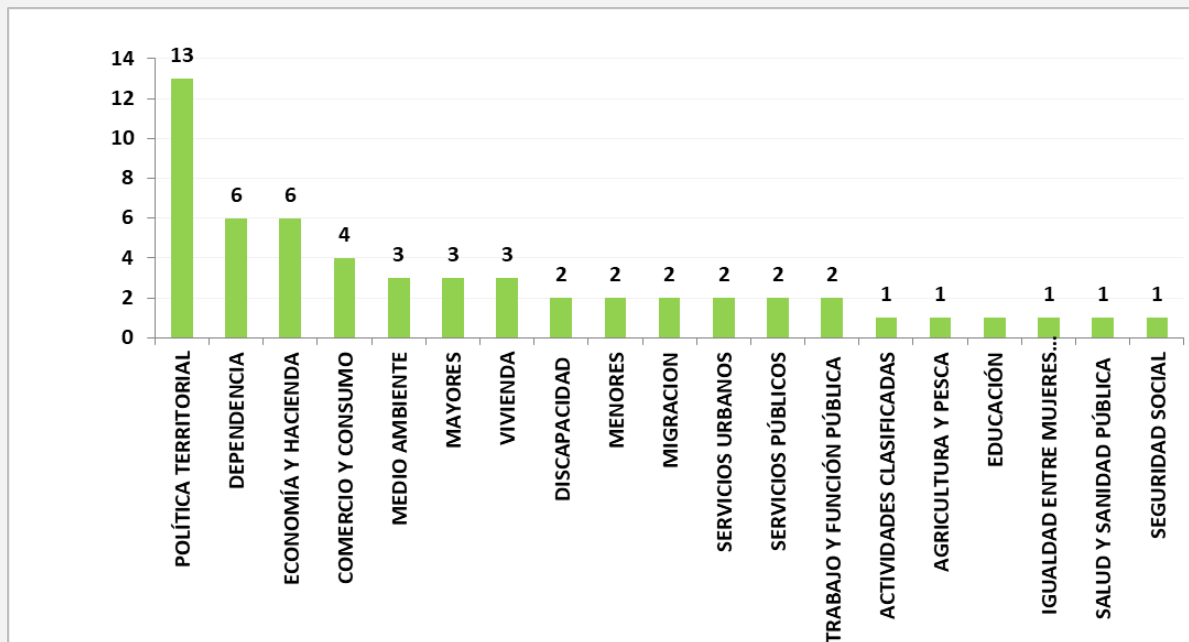
- Quejas Inadmitidas de Fuerteventura

| AREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| SERVICIOS URBANOS                                      | 3         |
| DISCAPACIDAD                                           | 2         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 2         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 1         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 1         |
| DEPENDENCIA                                            | 1         |
| DEPORTES                                               | 1         |
| EDUCACIÓN                                              | 1         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| JUSTICIA                                               | 1         |
| MAYORES                                                | 1         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 1         |
| MIGRACION                                              | 1         |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 1         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 1         |
| VIVIENDA                                               | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>23</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de Fuerteventura

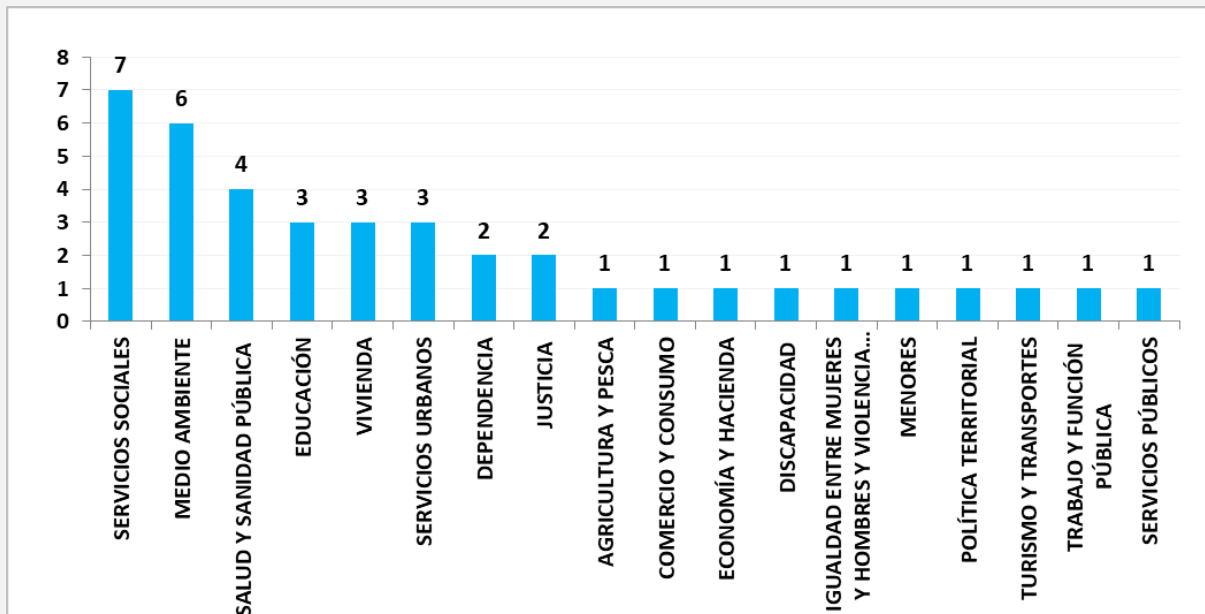
| ÁREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 13        |
| DEPENDENCIA                                            | 6         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 6         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 4         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 3         |
| MAYORES                                                | 3         |
| VIVIENDA                                               | 3         |
| DISCAPACIDAD                                           | 2         |
| MENORES                                                | 2         |
| MIGRACION                                              | 2         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 2         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 2         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 2         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 1         |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1         |
| EDUCACIÓN                                              | 1         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>56</b> |



## ISLA DE LA GOMERA

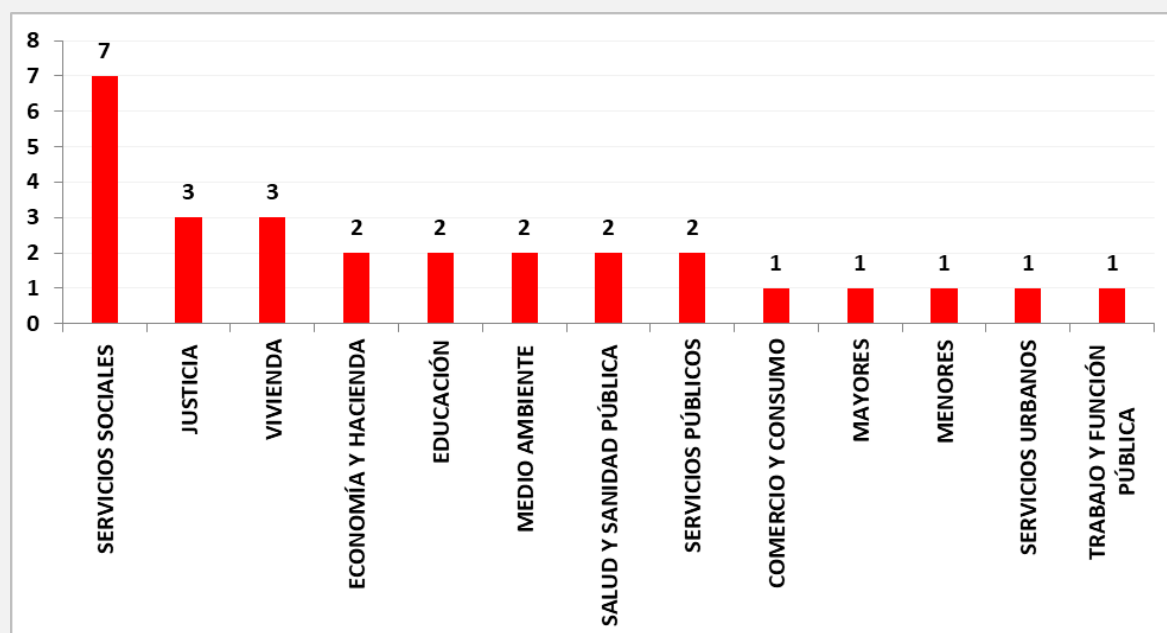
- Quejas Nuevas de La Gomera

| ÁREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 7         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 6         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 4         |
| EDUCACIÓN                                              | 3         |
| VIVIENDA                                               | 3         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 3         |
| DEPENDENCIA                                            | 2         |
| JUSTICIA                                               | 2         |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 1         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 1         |
| DISCAPACIDAD                                           | 1         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| MENORES                                                | 1         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 1         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 1         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 1         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>40</b> |



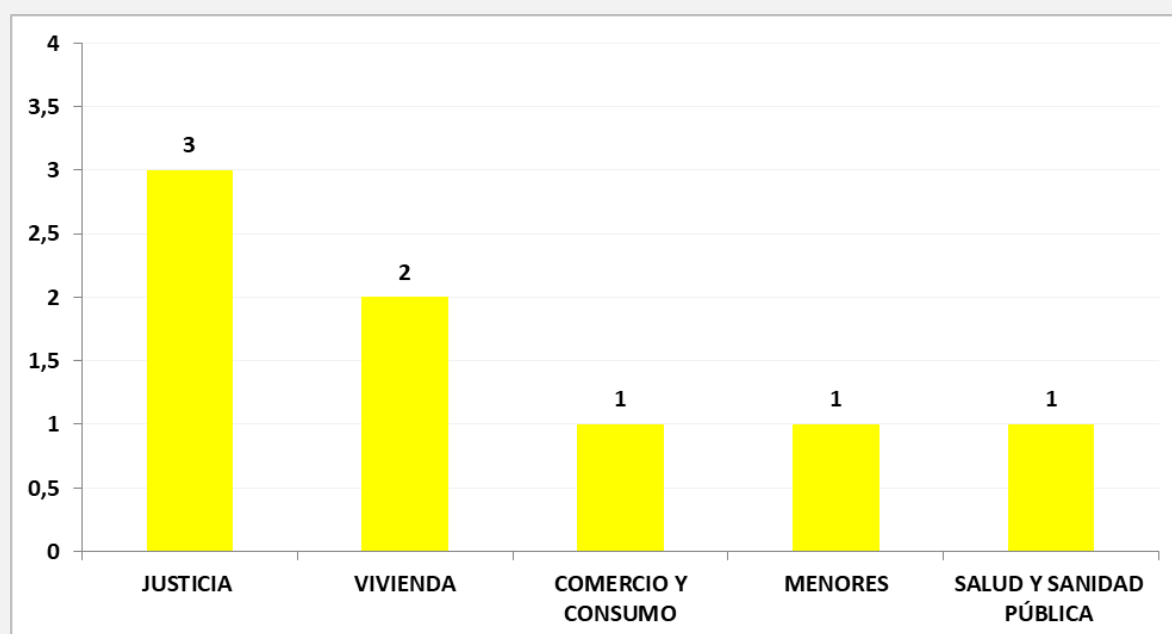
- Quejas Cerradas de La Gomera

| AREAS                     | QUEJAS    |
|---------------------------|-----------|
| SERVICIOS SOCIALES        | 7         |
| JUSTICIA                  | 3         |
| VIVIENDA                  | 3         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA       | 2         |
| EDUCACIÓN                 | 2         |
| MEDIO AMBIENTE            | 2         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 2         |
| SERVICIOS PÚBLICOS        | 2         |
| COMERCIO Y CONSUMO        | 1         |
| MAYORES                   | 1         |
| MENORES                   | 1         |
| SERVICIOS URBANOS         | 1         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 1         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>28</b> |



- Quejas Inadmitidas de La Gomera

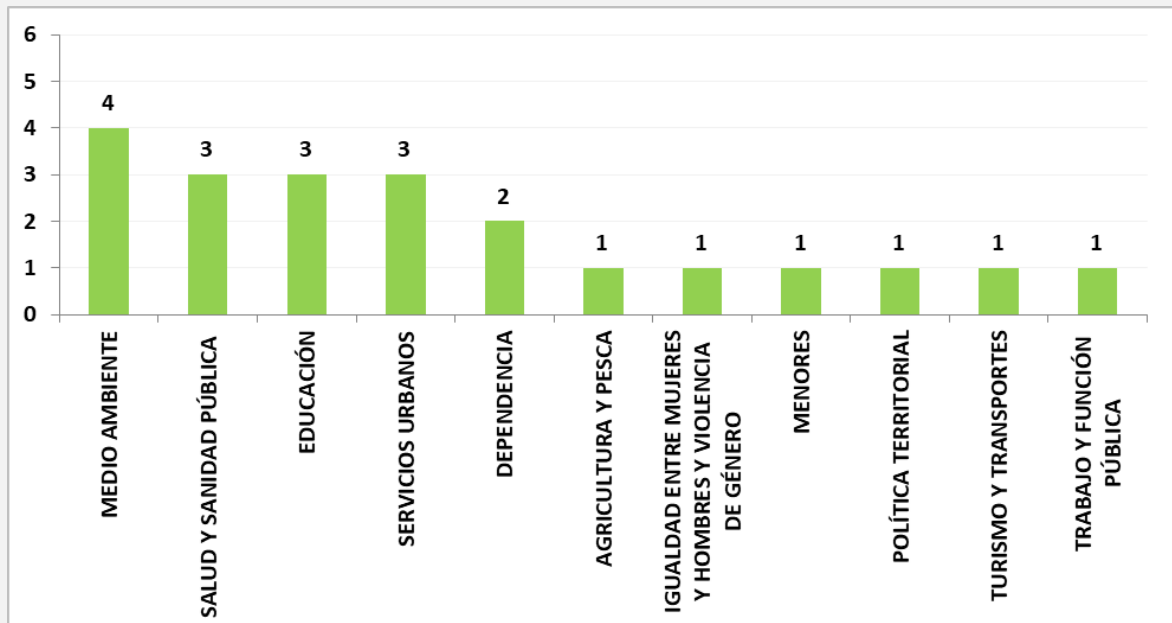
| AREAS                   | QUEJAS   |
|-------------------------|----------|
| JUSTICIA                | 3        |
| VIVIENDA                | 2        |
| COMERCIO Y CONSUMO      | 1        |
| MENORES                 | 1        |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA | 1        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>8</b> |





- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de La Gomera

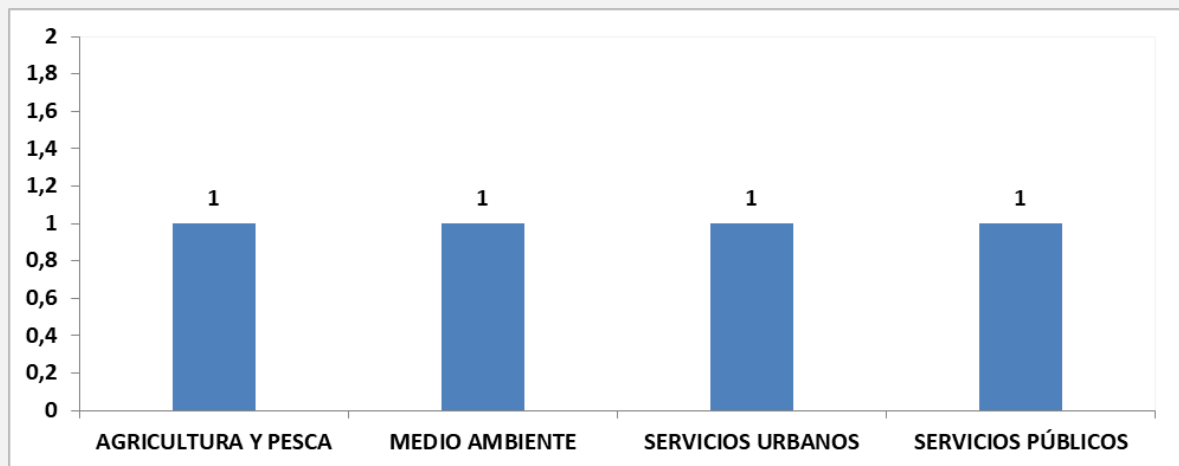
| ÁREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE                                         | 4         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 3         |
| EDUCACIÓN                                              | 3         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 3         |
| DEPENDENCIA                                            | 2         |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| MENORES                                                | 1         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 1         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 1         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>21</b> |



## ISLA DE LA GRACIOSA

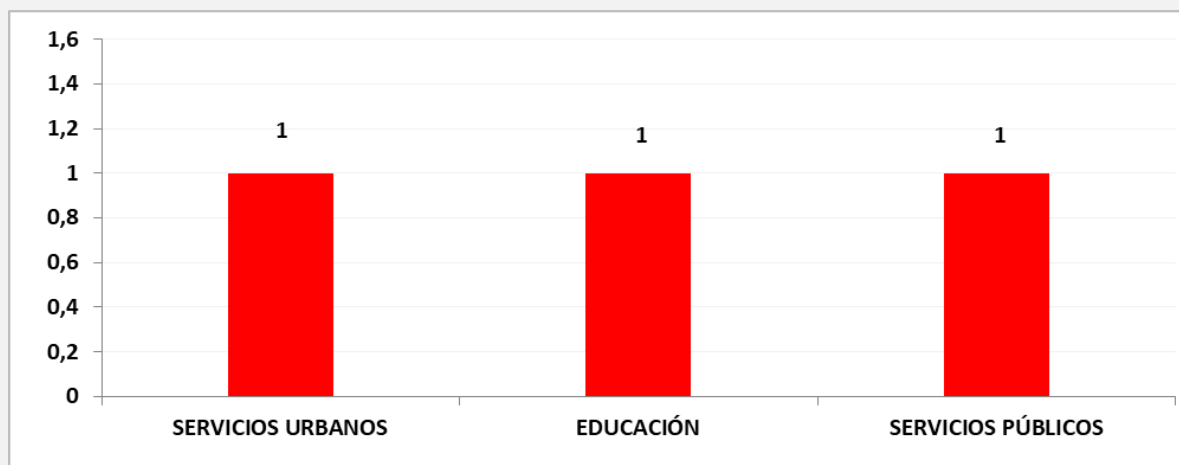
- Quejas Nuevas de La Graciosa

| ÁREAS               | QUEJAS   |
|---------------------|----------|
| AGRICULTURA Y PESCA | 1        |
| MEDIO AMBIENTE      | 1        |
| SERVICIOS URBANOS   | 1        |
| SERVICIOS PÚBLICOS  | 1        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>4</b> |



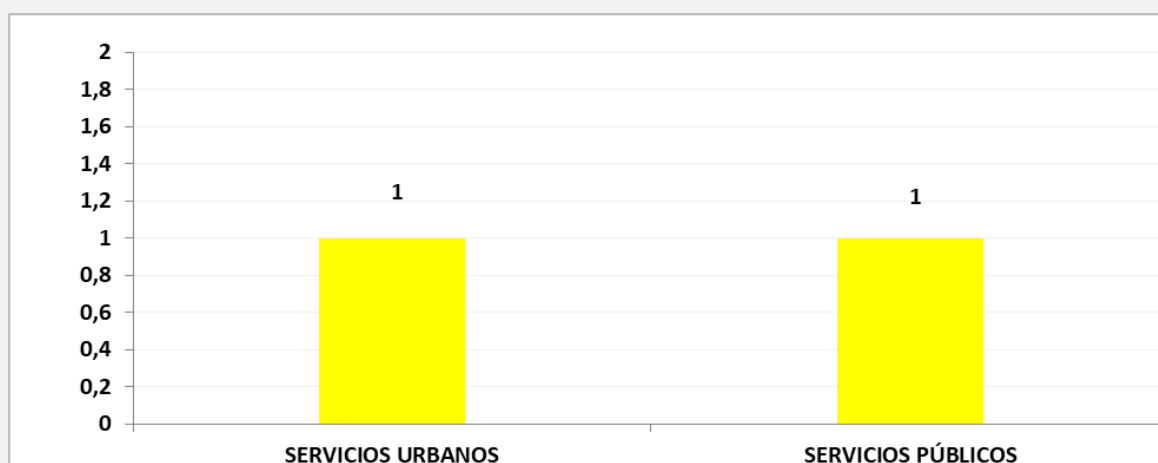
- Quejas Cerradas de La Graciosa

| ÁREAS              | QUEJAS   |
|--------------------|----------|
| SERVICIOS URBANOS  | 1        |
| EDUCACIÓN          | 1        |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 1        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>3</b> |



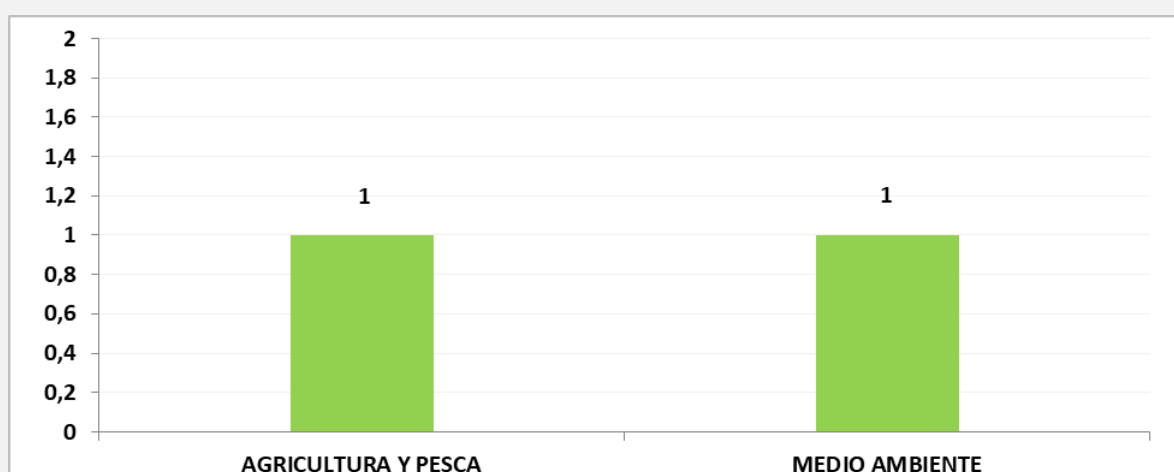
- Quejas Inadmitidas de La Graciosa

| AREAS              | QUEJAS   |
|--------------------|----------|
| SERVICIOS URBANOS  | 1        |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 1        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de La Graciosa

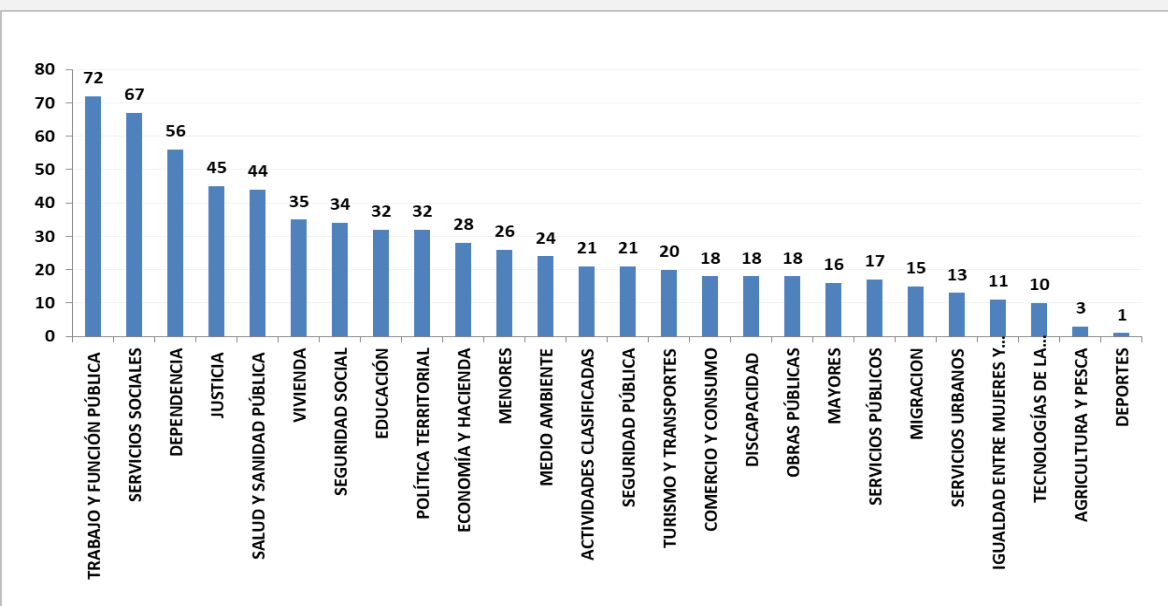
| ÁREAS               | QUEJAS   |
|---------------------|----------|
| AGRICULTURA Y PESCA | 1        |
| MEDIO AMBIENTE      | 1        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>2</b> |



**ISLA DE GRAN CANARIA**

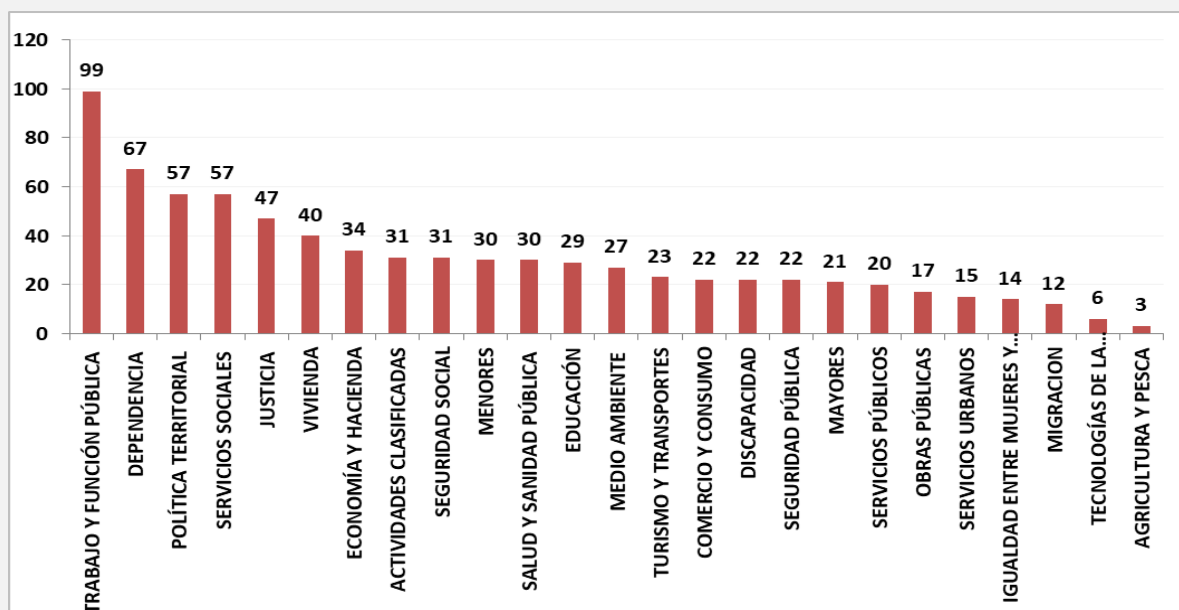
- Quejas Nuevas de Gran Canaria

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 72         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 67         |
| DEPENDENCIA                                            | 56         |
| JUSTICIA                                               | 45         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 44         |
| VIVIENDA                                               | 35         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 34         |
| EDUCACIÓN                                              | 32         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 32         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 28         |
| MENORES                                                | 26         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 24         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 21         |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 21         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 20         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 18         |
| DISCAPACIDAD                                           | 18         |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 18         |
| MAYORES                                                | 16         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 17         |
| MIGRACION                                              | 15         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 13         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 11         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 10         |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 3          |
| DEPORTES                                               | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>697</b> |



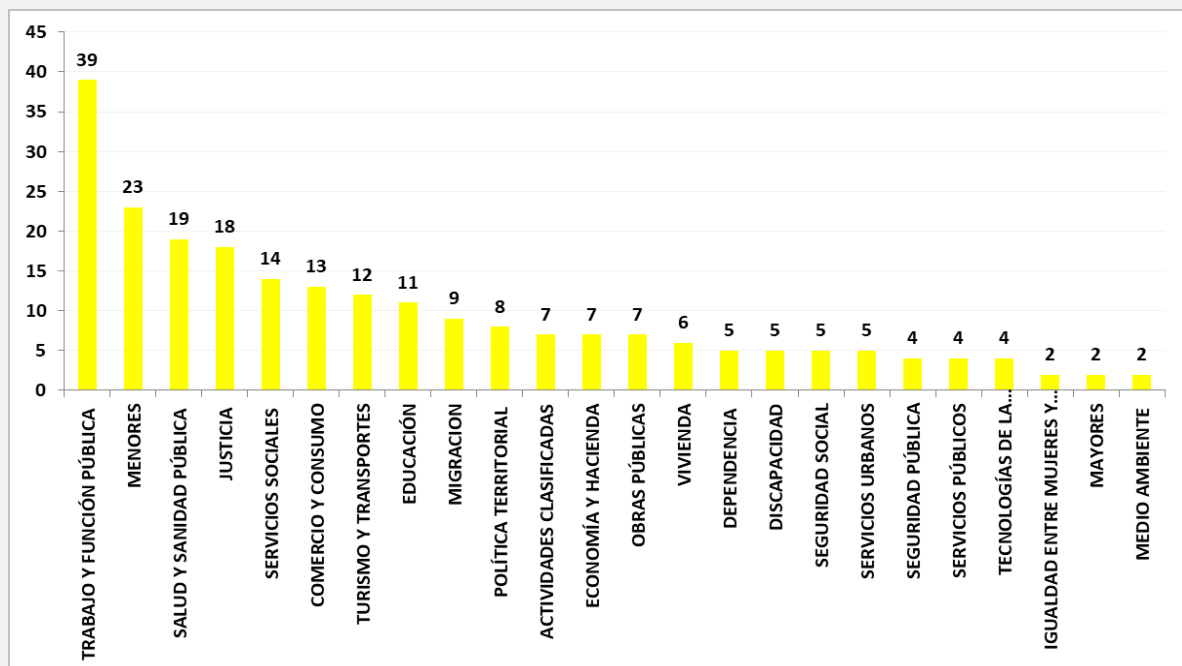
- Quejas Cerradas de Gran Canaria

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 99         |
| DEPENDENCIA                                            | 67         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 57         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 57         |
| JUSTICIA                                               | 47         |
| VIVIENDA                                               | 40         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 34         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 31         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 31         |
| MENORES                                                | 30         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 30         |
| EDUCACIÓN                                              | 29         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 27         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 23         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 22         |
| DISCAPACIDAD                                           | 22         |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 22         |
| MAYORES                                                | 21         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 20         |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 17         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 15         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 14         |
| MIGRACION                                              | 12         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 6          |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 3          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>776</b> |



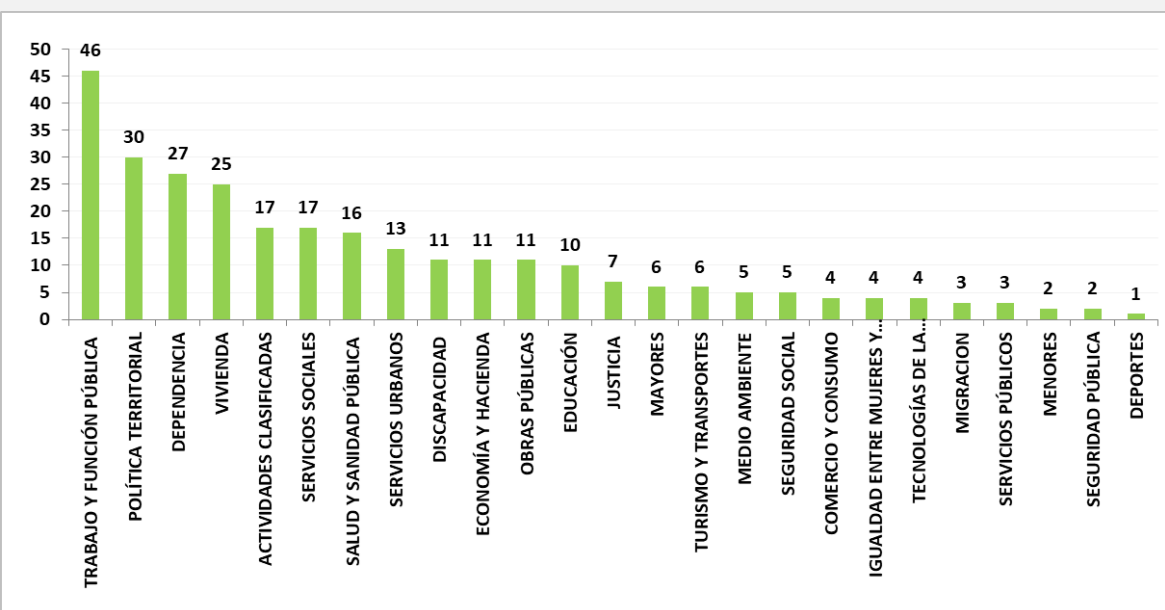
• Quejas Inadmitidas de Gran Canaria

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 39         |
| MENORES                                                | 23         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 19         |
| JUSTICIA                                               | 18         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 14         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 13         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 12         |
| EDUCACIÓN                                              | 11         |
| MIGRACION                                              | 9          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 8          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 7          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 7          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 7          |
| VIVIENDA                                               | 6          |
| DEPENDENCIA                                            | 5          |
| DISCAPACIDAD                                           | 5          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 5          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 5          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 4          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 4          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 4          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 2          |
| MAYORES                                                | 2          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>231</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de Gran Canaria

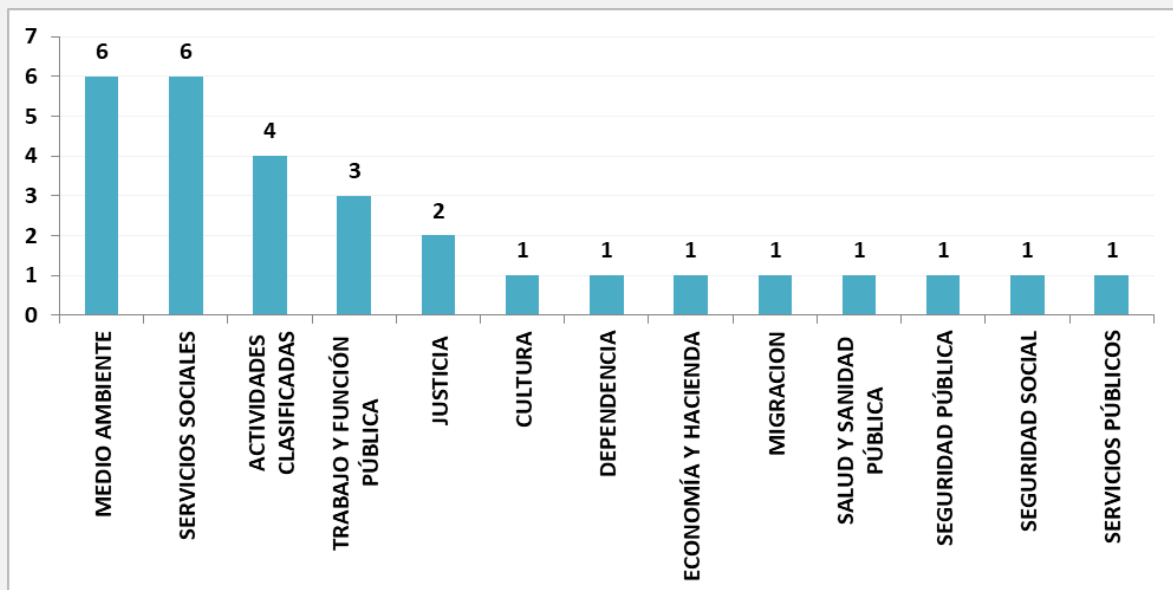
| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 46         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 30         |
| DEPENDENCIA                                            | 27         |
| VIVIENDA                                               | 25         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 17         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 17         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 16         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 13         |
| DISCAPACIDAD                                           | 11         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 11         |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 11         |
| EDUCACIÓN                                              | 10         |
| JUSTICIA                                               | 7          |
| MAYORES                                                | 6          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 6          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 5          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 5          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 4          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 4          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 4          |
| MIGRACION                                              | 3          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 3          |
| MENORES                                                | 2          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 2          |
| DEPORTES                                               | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>286</b> |



## ISLA DE EL HIERRO

### • Quejas Nuevas de El Hierro

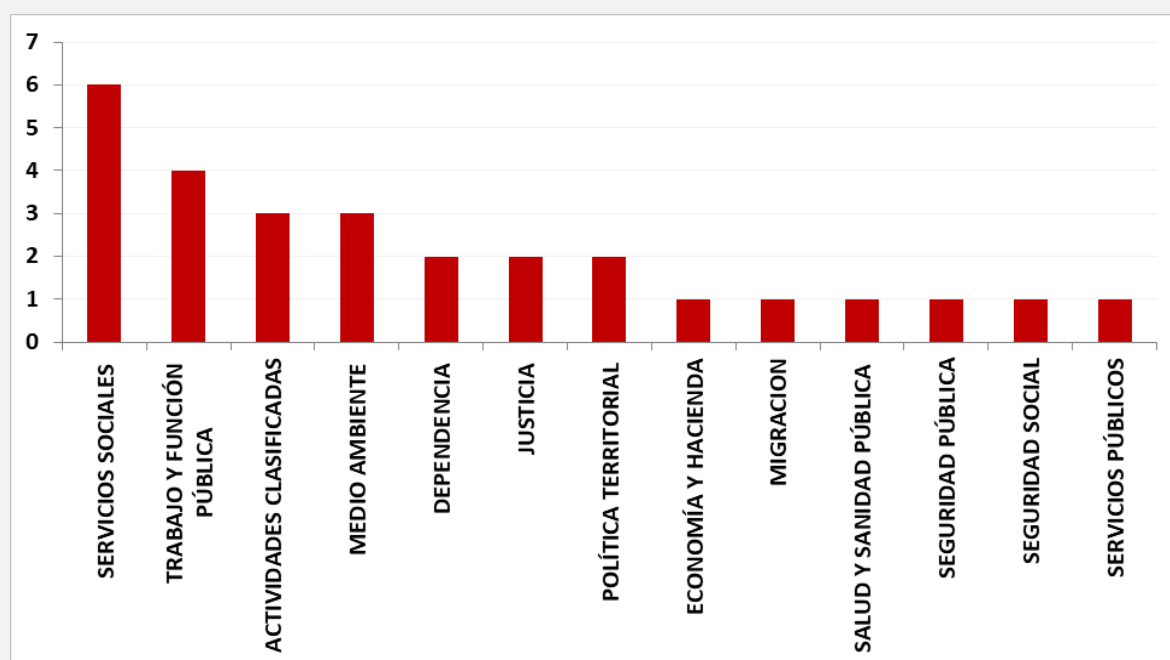
| ÁREAS                     | QUEJAS    |
|---------------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE            | 6         |
| SERVICIOS SOCIALES        | 6         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS  | 4         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 3         |
| JUSTICIA                  | 2         |
| CULTURA                   | 1         |
| DEPENDENCIA               | 1         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA       | 1         |
| MIGRACION                 | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 1         |
| SEGURIDAD PÚBLICA         | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL          | 1         |
| SERVICIOS PÚBLICOS        | 1         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>29</b> |





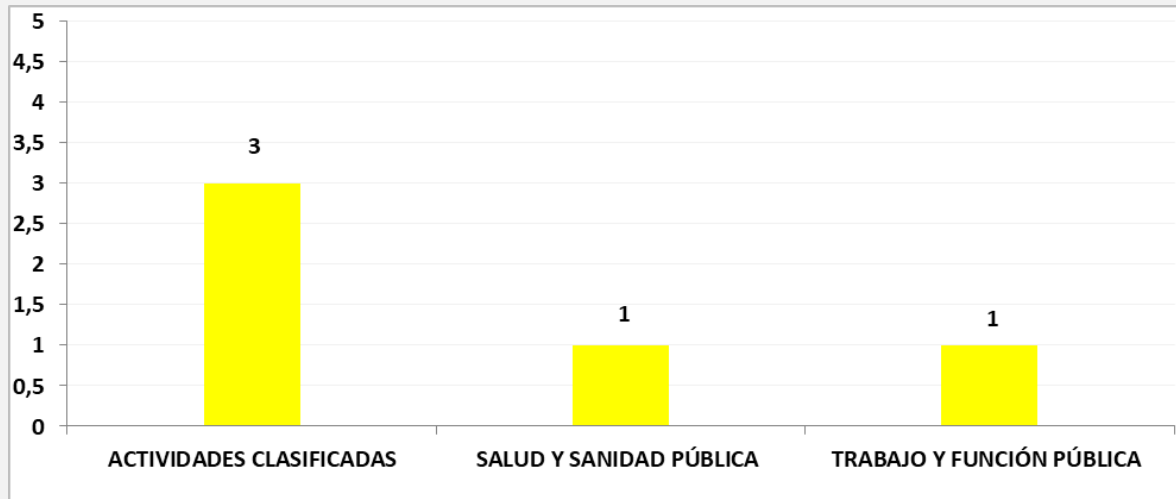
- Quejas Cerradas de El Hierro

| ÁREAS                     | QUEJAS    |
|---------------------------|-----------|
| SERVICIOS SOCIALES        | 6         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 4         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS  | 3         |
| MEDIO AMBIENTE            | 3         |
| DEPENDENCIA               | 2         |
| JUSTICIA                  | 2         |
| POLÍTICA TERRITORIAL      | 2         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA       | 1         |
| MIGRACION                 | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 1         |
| SEGURIDAD PÚBLICA         | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL          | 1         |
| SERVICIOS PÚBLICOS        | 1         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>28</b> |



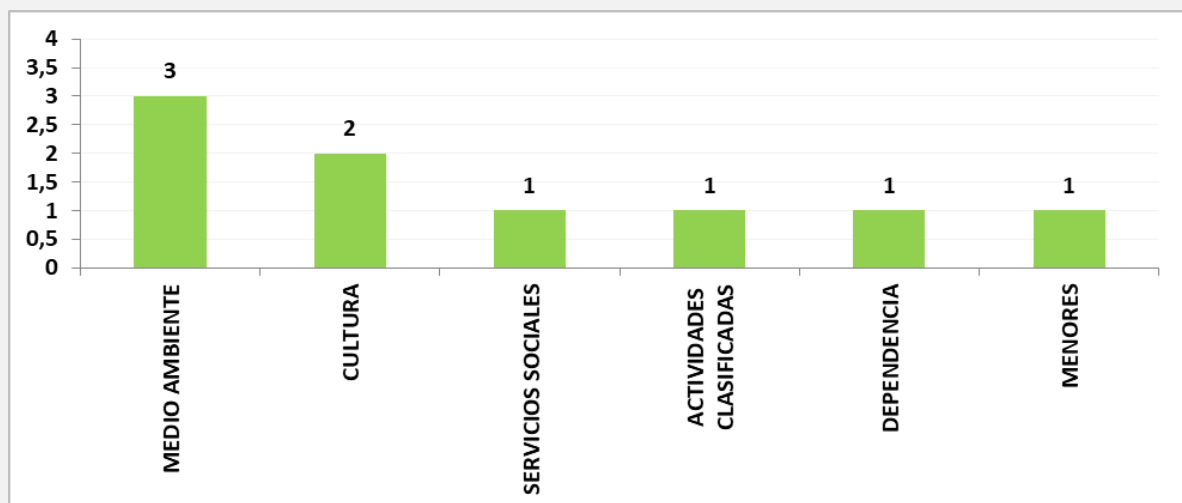
Quejas Inadmitidas de El Hierro

| AREAS                     | QUEJAS   |
|---------------------------|----------|
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS  | 3        |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 1        |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 1        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>5</b> |



• Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de El Hierro

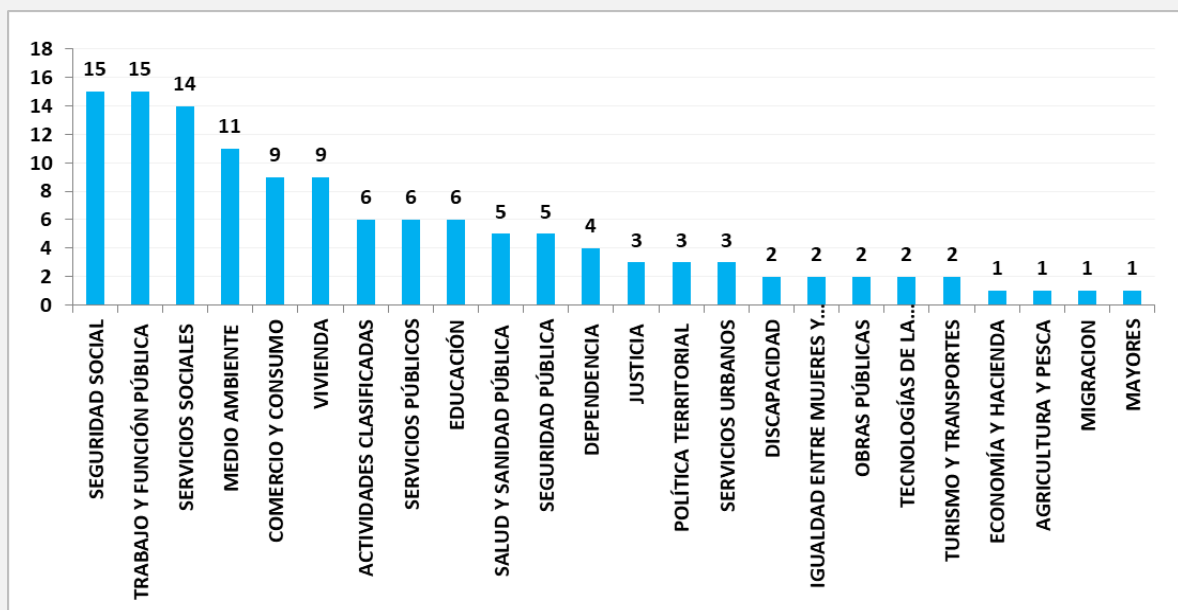
| ÁREAS                    | QUEJAS   |
|--------------------------|----------|
| MEDIO AMBIENTE           | 3        |
| CULTURA                  | 2        |
| SERVICIOS SOCIALES       | 1        |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 1        |
| DEPENDENCIA              | 1        |
| MENORES                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>9</b> |



**ISLA DE LANZAROTE**

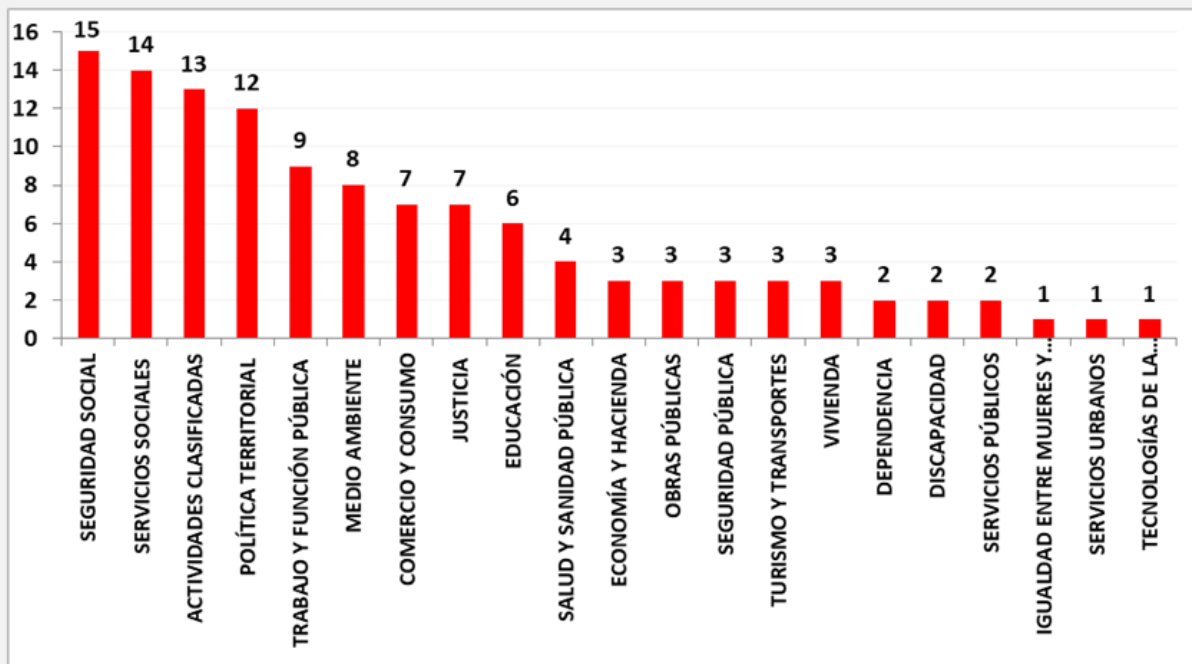
• **Quejas Nuevas de Lanzarote**

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 15         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 15         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 14         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 11         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 9          |
| VIVIENDA                                               | 9          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 6          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 6          |
| EDUCACIÓN                                              | 6          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 5          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 5          |
| DEPENDENCIA                                            | 4          |
| JUSTICIA                                               | 3          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 3          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 3          |
| DISCAPACIDAD                                           | 2          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 2          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 2          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 2          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 1          |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1          |
| MIGRACION                                              | 1          |
| MAYORES                                                | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>128</b> |



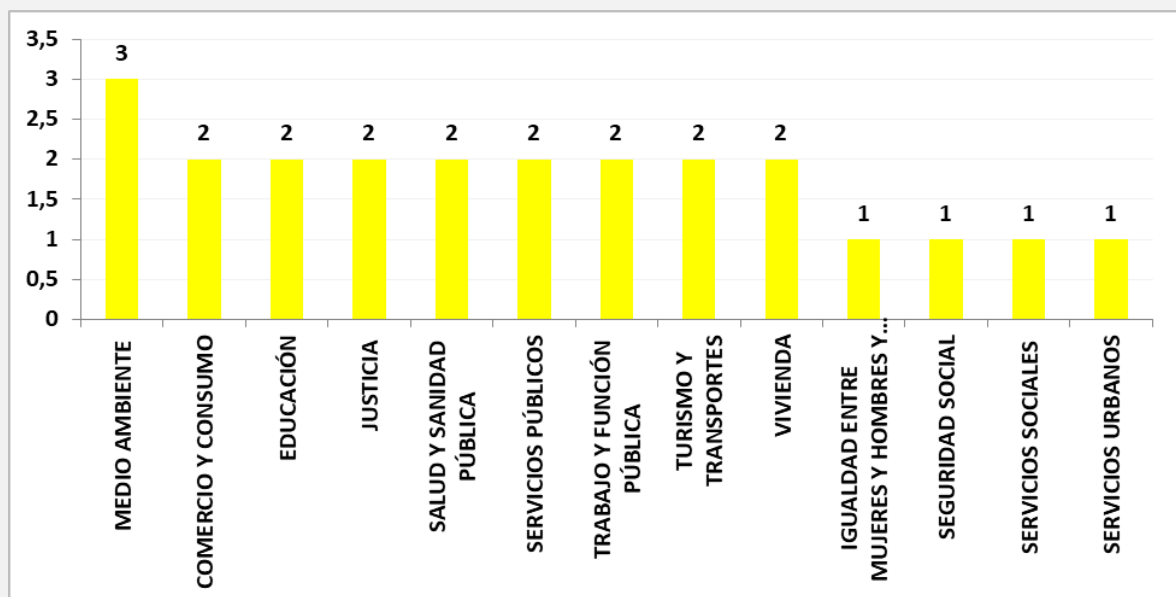
- Quejas Cerradas de Lanzarote

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 15         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 14         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 13         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 12         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 9          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 8          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 7          |
| JUSTICIA                                               | 7          |
| EDUCACIÓN                                              | 6          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 4          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 3          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 3          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 3          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 3          |
| VIVIENDA                                               | 3          |
| DEPENDENCIA                                            | 2          |
| DISCAPACIDAD                                           | 2          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 2          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>119</b> |



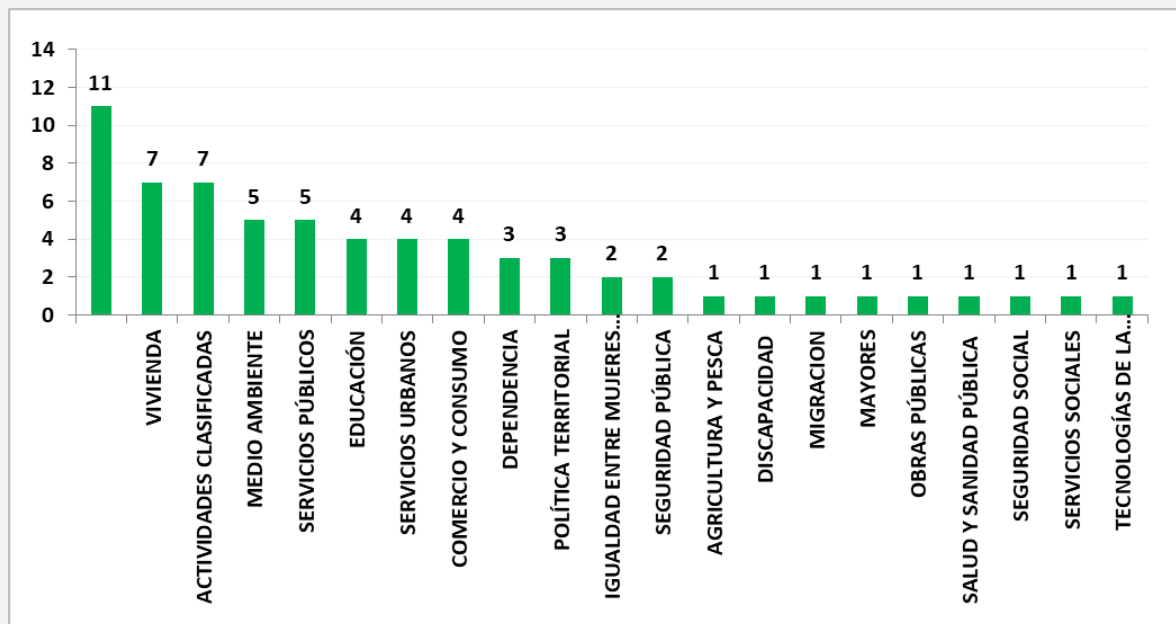
• Quejas Inadmitidas de Lanzarote

| AREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE                                         | 3         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 2         |
| EDUCACIÓN                                              | 2         |
| JUSTICIA                                               | 2         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 2         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 2         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 2         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2         |
| VIVIENDA                                               | 2         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 1         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 1         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>23</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de Lanzarote

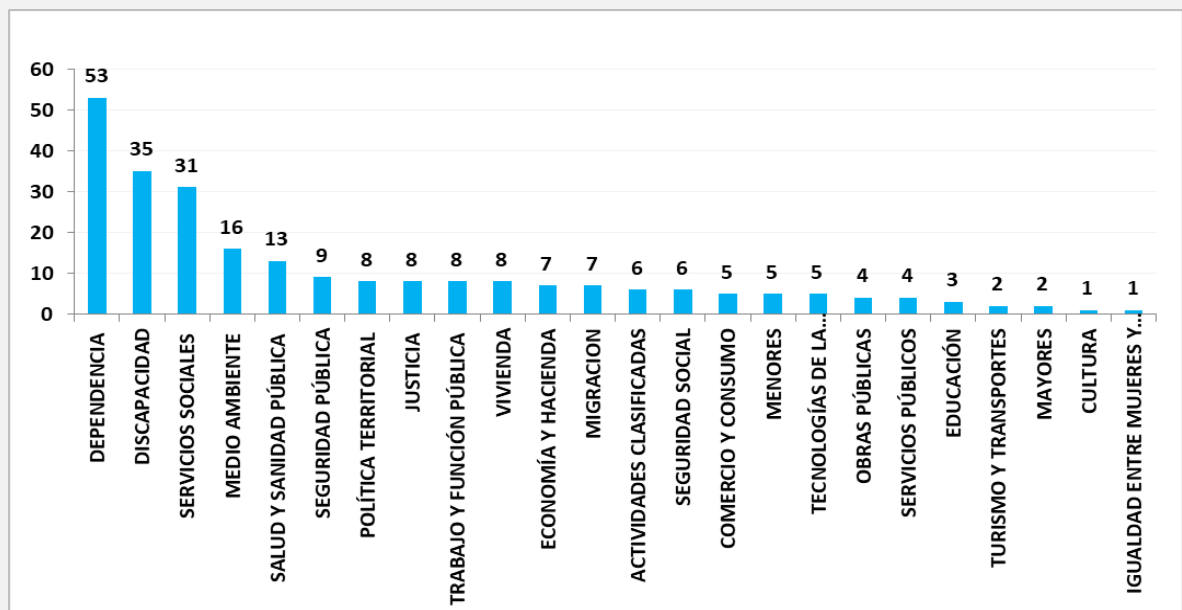
| ÁREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 11        |
| VIVIENDA                                               | 7         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 7         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 5         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 5         |
| EDUCACIÓN                                              | 4         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 4         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 4         |
| DEPENDENCIA                                            | 3         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 3         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 2         |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 2         |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1         |
| DISCAPACIDAD                                           | 1         |
| MIGRACION                                              | 1         |
| MAYORES                                                | 1         |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 1         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 1         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 1         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>66</b> |



**ISLA DE LA PALMA**

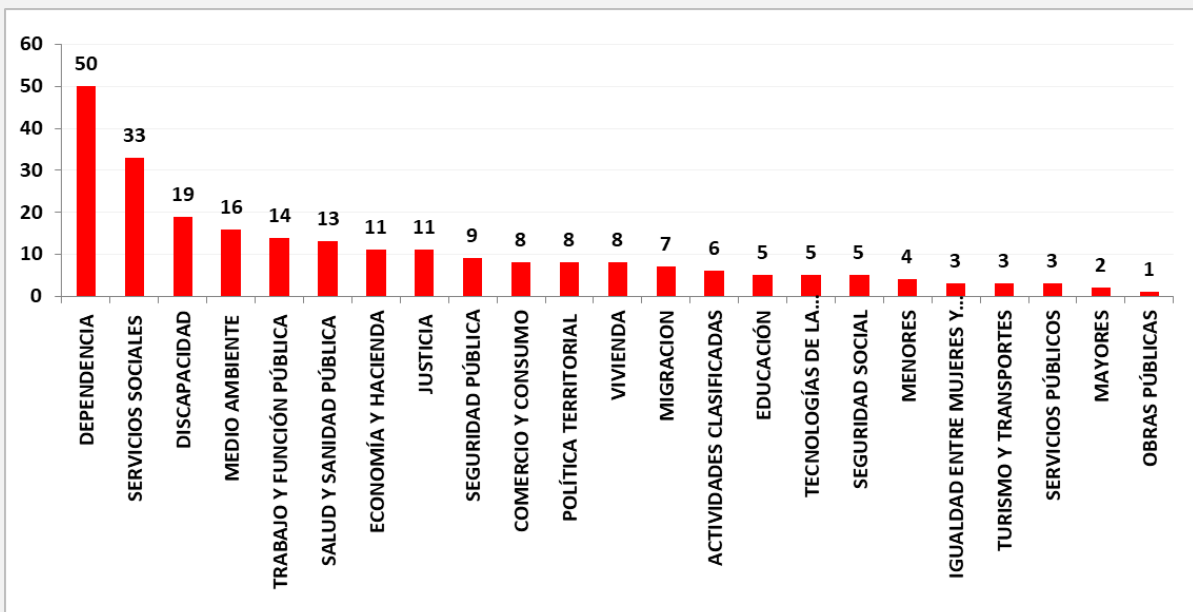
- **Quejas Nuevas de La Palma**

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| DEPENDENCIA                                            | 53         |
| DISCAPACIDAD                                           | 35         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 31         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 16         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 13         |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 9          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 8          |
| JUSTICIA                                               | 8          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 8          |
| VIVIENDA                                               | 8          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 7          |
| MIGRACION                                              | 7          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 6          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 6          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 5          |
| MENORES                                                | 5          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 5          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 4          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 4          |
| EDUCACIÓN                                              | 3          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2          |
| MAYORES                                                | 2          |
| CULTURA                                                | 1          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>247</b> |



• Quejas Cerradas de La Palma

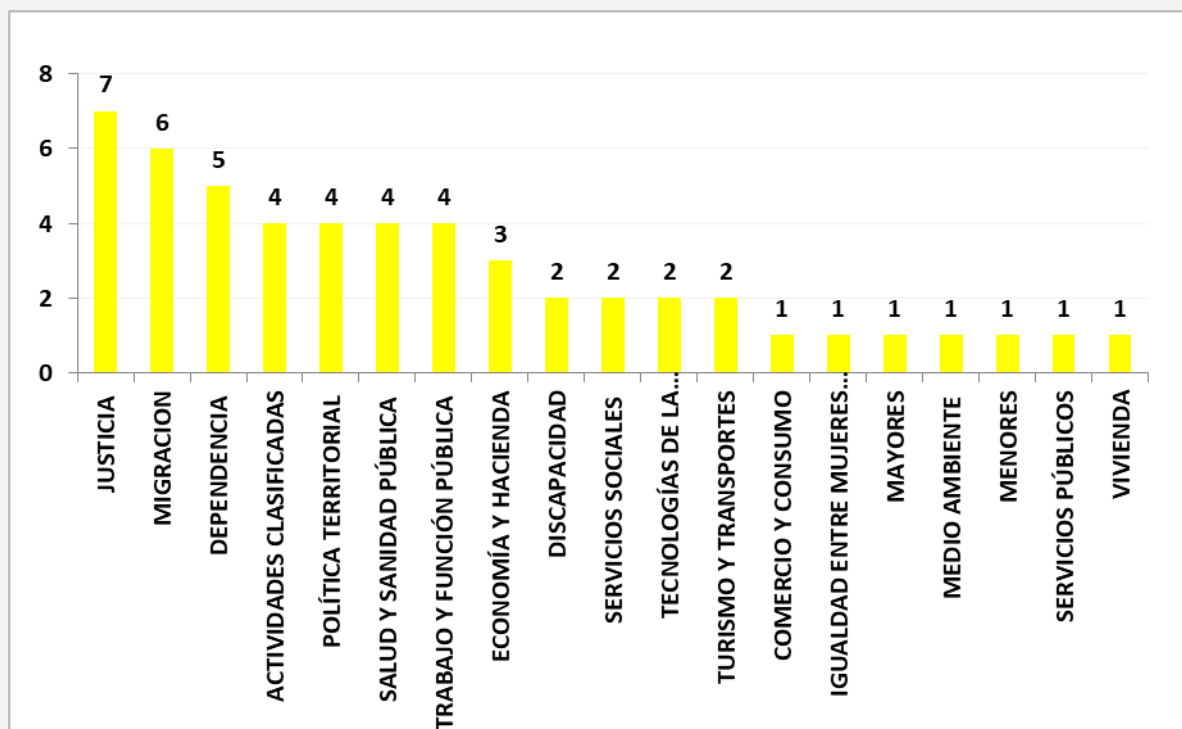
| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| DEPENDENCIA                                            | 50         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 33         |
| DISCAPACIDAD                                           | 19         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 16         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 14         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 13         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 11         |
| JUSTICIA                                               | 11         |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 9          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 8          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 8          |
| VIVIENDA                                               | 8          |
| MIGRACION                                              | 7          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 6          |
| EDUCACIÓN                                              | 5          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 5          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 5          |
| MENORES                                                | 4          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 3          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 3          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 3          |
| MAYORES                                                | 2          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>244</b> |





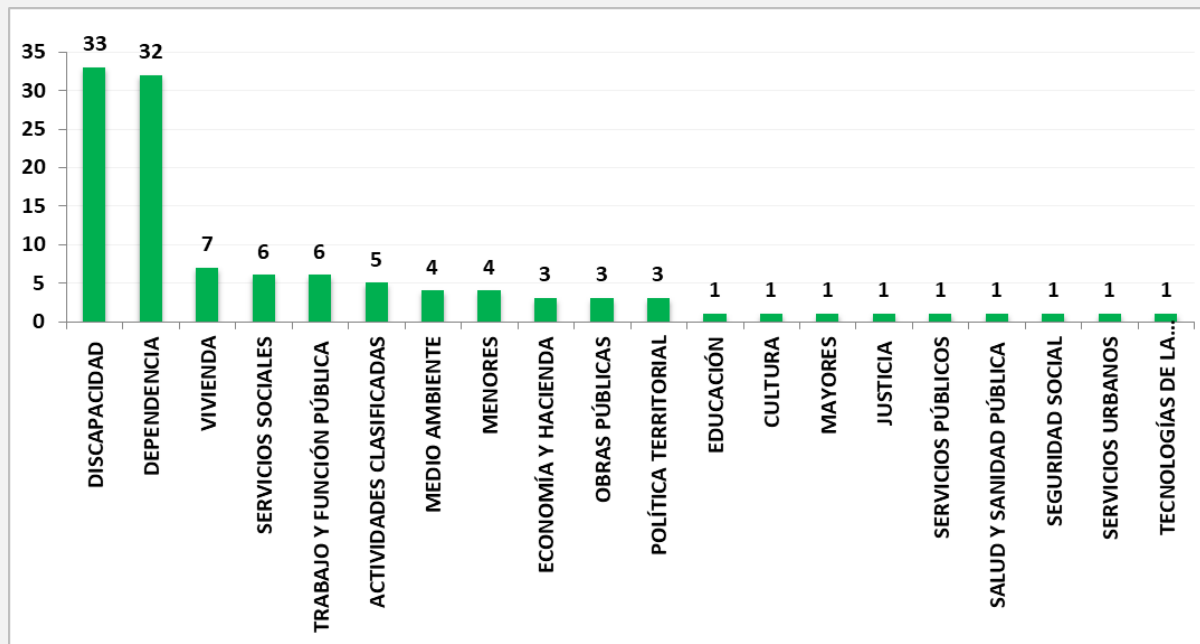
- Quejas Inadmitidas de La Palma

| AREAS                                                  | QUEJAS    |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| JUSTICIA                                               | 7         |
| MIGRACION                                              | 6         |
| DEPENDENCIA                                            | 5         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 4         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 4         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 4         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 4         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 3         |
| DISCAPACIDAD                                           | 2         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 2         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 2         |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 2         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 1         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1         |
| MAYORES                                                | 1         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 1         |
| MENORES                                                | 1         |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 1         |
| VIVIENDA                                               | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>52</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de la Palma

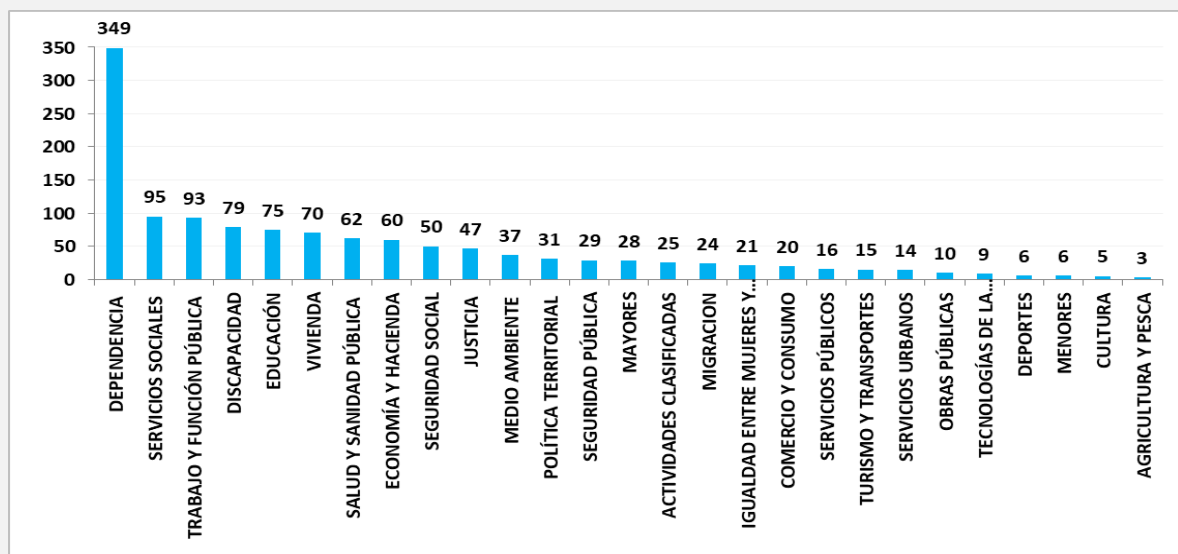
| ÁREAS                                           | QUEJAS     |
|-------------------------------------------------|------------|
| DISCAPACIDAD                                    | 33         |
| DEPENDENCIA                                     | 32         |
| VIVIENDA                                        | 7          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 6          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 6          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                        | 5          |
| MEDIO AMBIENTE                                  | 4          |
| MENORES                                         | 4          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                             | 3          |
| OBRAS PÚBLICAS                                  | 3          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                            | 3          |
| EDUCACIÓN                                       | 1          |
| CULTURA                                         | 1          |
| MAYORES                                         | 1          |
| JUSTICIA                                        | 1          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                              | 1          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 1          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 1          |
| SERVICIOS URBANOS                               | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>115</b> |



**ISLA DE TENERIFE**

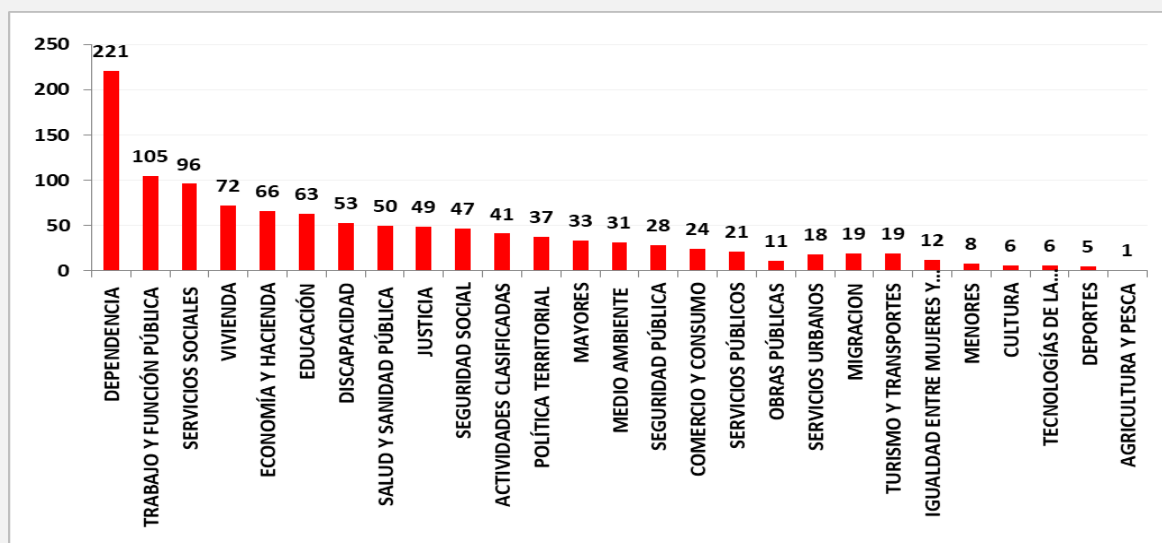
- Quejas Nuevas de Tenerife

| ÁREAS                                                  | QUEJAS      |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| DEPENDENCIA                                            | 349         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 95          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 93          |
| DISCAPACIDAD                                           | 79          |
| EDUCACIÓN                                              | 75          |
| VIVIENDA                                               | 70          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 62          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 60          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 50          |
| JUSTICIA                                               | 47          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 37          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 31          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 29          |
| MAYORES                                                | 28          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 25          |
| MIGRACION                                              | 24          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 21          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 20          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 16          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 15          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 14          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 10          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 9           |
| DEPORTES                                               | 6           |
| MENORES                                                | 6           |
| CULTURA                                                | 5           |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 3           |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>1279</b> |



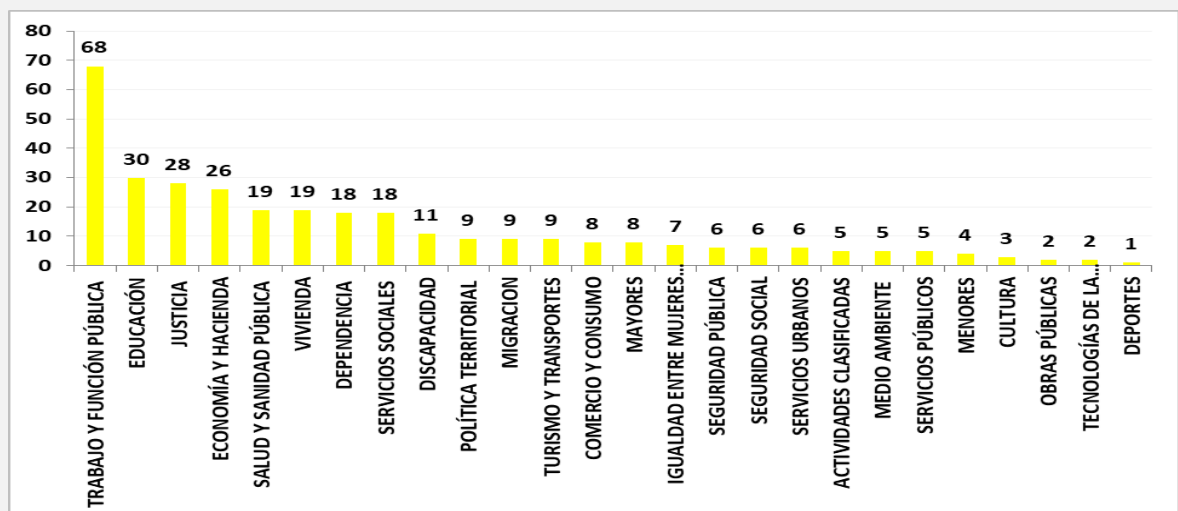
• Quejas Cerradas de Tenerife

| ÁREAS                                                  | QUEJAS      |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| DEPENDENCIA                                            | 221         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 105         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 96          |
| VIVIENDA                                               | 72          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 66          |
| EDUCACIÓN                                              | 63          |
| DISCAPACIDAD                                           | 53          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 50          |
| JUSTICIA                                               | 49          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 47          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 41          |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 37          |
| MAYORES                                                | 33          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 31          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 28          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 24          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 21          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 11          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 18          |
| MIGRACION                                              | 19          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 19          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 12          |
| MENORES                                                | 8           |
| CULTURA                                                | 6           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 6           |
| DEPORTES                                               | 5           |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>1142</b> |



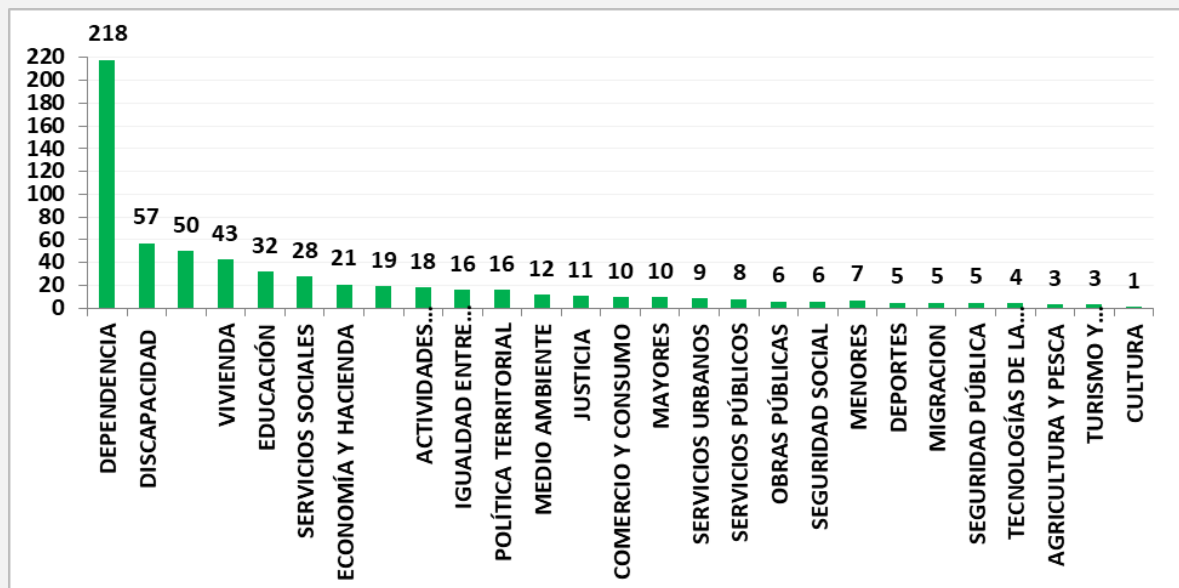
- Quejas Inadmitidas de Tenerife

| AREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 68         |
| EDUCACIÓN                                              | 30         |
| JUSTICIA                                               | 28         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 26         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 19         |
| VIVIENDA                                               | 19         |
| DEPENDENCIA                                            | 18         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 18         |
| DISCAPACIDAD                                           | 11         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 9          |
| MIGRACION                                              | 9          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 9          |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 8          |
| MAYORES                                                | 8          |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 7          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 6          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 6          |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 6          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 5          |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 5          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 5          |
| MENORES                                                | 4          |
| CULTURA                                                | 3          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 2          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 2          |
| DEPORTES                                               | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>332</b> |



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2020 de Tenerife

| ÁREAS                                                  | QUEJAS     |
|--------------------------------------------------------|------------|
| DEPENDENCIA                                            | 218        |
| DISCAPACIDAD                                           | 57         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                              | 50         |
| VIVIENDA                                               | 43         |
| EDUCACIÓN                                              | 32         |
| SERVICIOS SOCIALES                                     | 28         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA                                    | 21         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                                | 19         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS                               | 18         |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 16         |
| POLÍTICA TERRITORIAL                                   | 16         |
| MEDIO AMBIENTE                                         | 12         |
| JUSTICIA                                               | 11         |
| COMERCIO Y CONSUMO                                     | 10         |
| MAYORES                                                | 10         |
| SERVICIOS URBANOS                                      | 9          |
| SERVICIOS PÚBLICOS                                     | 8          |
| OBRAS PÚBLICAS                                         | 6          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                       | 6          |
| MENORES                                                | 7          |
| DEPORTES                                               | 5          |
| MIGRACION                                              | 5          |
| SEGURIDAD PÚBLICA                                      | 5          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN        | 4          |
| AGRICULTURA Y PESCA                                    | 3          |
| TURISMO Y TRANSPORTES                                  | 3          |
| CULTURA                                                | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>623</b> |



## **Capítulo II.**

### **Quejas Nuevas**

## Introducción

A lo largo del año 2020 se presentaron ante la Diputación del Común un total de **2.904** reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, tanto a instancia de parte como por investigación de oficio de la propia Institución, produciéndose un incremento con respecto al año 2019 de un **11.18%**.

De ese total y, tras ser examinadas, se admitieron a trámite para su resolución un total de **1.950** reclamaciones, siendo el resto, entre expedientes de quejas inadmitidas con un total de **738** y los que han sido trasladados al Defensor del Pueblo de España: **216**.

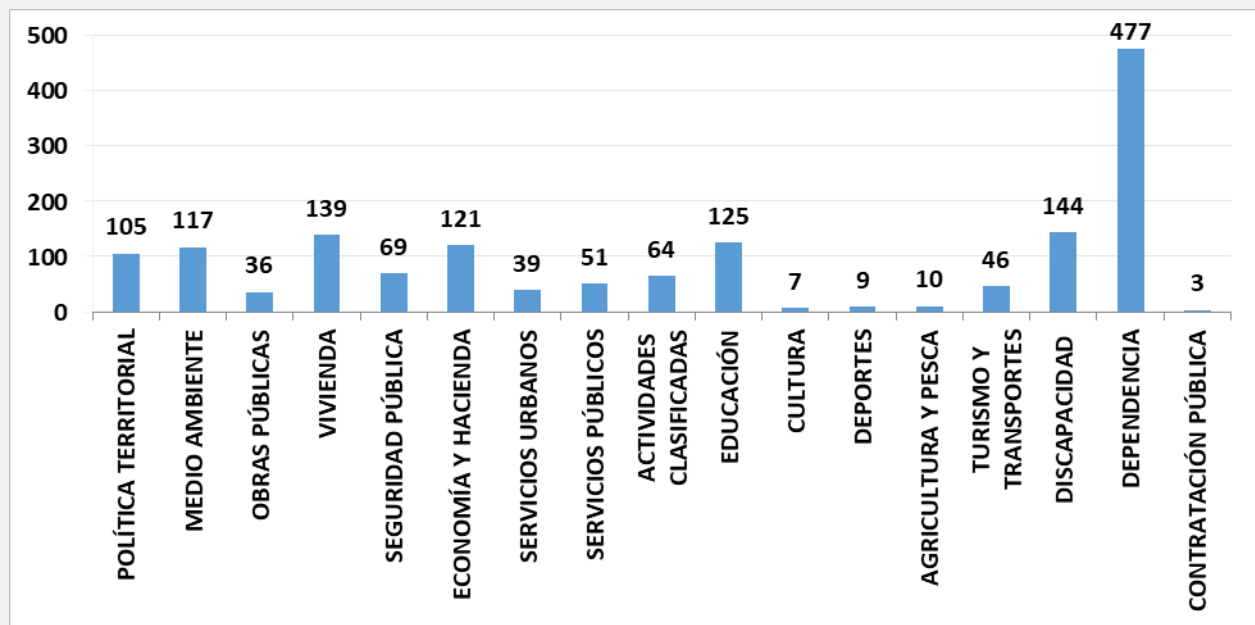
Diversas son las causas de inadmisión de una queja, algo que se detallará más adelante en este mismo informe, pero destacan entre ellas aquellas reclamaciones que se presentaron vía correo electrónico de forma anónima, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 25, apartado 2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

El dato más relevante es quizás que sigue el crecimiento de las quejas en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género, donde se ha registrado en este periodo del 2020 un aumento del **79.51%**, con respecto año anterior.



**QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA**

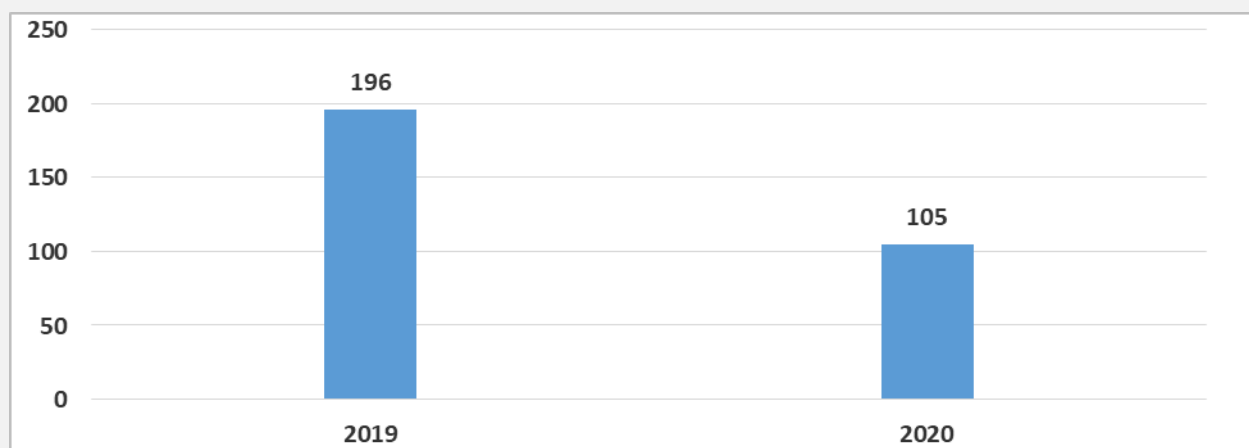
| ÁREAS                    | QUEJAS       |
|--------------------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 105          |
| MEDIO AMBIENTE           | 117          |
| OBRAS PÚBLICAS           | 36           |
| VIVIENDA                 | 139          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 69           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 121          |
| SERVICIOS URBANOS        | 39           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 51           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 64           |
| EDUCACIÓN                | 125          |
| CULTURA                  | 7            |
| DEPORTES                 | 9            |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 10           |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 46           |
| DISCAPACIDAD             | 144          |
| DEPENDENCIA              | 477          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 3            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.562</b> |



### ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2020 ha habido una disminución en la presentación de quejas nuevas en el área de Política Territorial, con un total de ciento cinco (**105**), lo que, a diferencia de las ciento noventa y seis (**196**) quejas presentadas en el año 2019, viene a suponer una disminución de un **46,42%**.

No cabe duda de que el año 2020 ha estado marcado por la pandemia y lo ha hecho también de manera notoria a la hora de determinar el grado de presentación de quejas en esta área. Basta con ver y comparar la evolución de años anteriores y el aumento constante que de un año a otro se estaba produciendo en cuanto a la presentación de quejas por la ciudadanía solicitando auxilio ante esta Defensoría, frente a la inactividad o actividad irregular de las Administraciones Públicas en todo lo relacionado con Política Territorial y la disminución de las presentadas durante el año 2020. Podemos llegar a considerar, por tanto, que la falta de presentación de quejas nuevas podría estar más relacionada con la preocupación de los ciudadanos y ciudadanas por otros aspectos y ámbitos relacionados con la salud, con el confinamiento y, en definitiva, con los efectos derivados de la COVID-19, que por resolver los conflictos que tenían con las Administraciones.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Por otra parte, durante este año 2020, sigue estando a la cabeza en el listado de Administraciones Públicas frente a la que se presentan más quejas, la Gerencia Regional de Catastro. Respecto a las mismas y siguiendo la línea de otros años previos, se denuncia por la ciudadanía el retraso en la resolución de los expedientes catastrales, con las consiguientes consecuencias negativas que se deriva de ello, que pueden poner a los afectados en una situación de inseguridad jurídica en lo que afecta a la realidad catastral de los inmuebles u ocasionar gastos económicos inesperados o indebidos, al devengarse las liquidaciones de impuestos que no le corresponderían de haber sido resueltos los expedientes en menor plazo. A pesar de lo indicado, es importante poner en valor la colaboración que se viene prestando desde dicha Gerencia, toda vez que, si bien estamos ante un organismo dependiente directamente de la Administración del Estado, no duda en dar respuesta a las peticiones de colaboración que desde esta Defensoría se realizan, agilizando la tramitación de los expedientes que afectan a las quejas incoadas en esta Institución.

Si atendemos a la materia concreta o al fondo del asunto de las quejas presentadas, teniendo en cuenta siempre lo expuesto en el apartado anterior, sigue destacando la falta de respuesta de las Administraciones Públicas o el retraso en la resolución de los expedientes administrativos, así como la exigencia de excesivos trámites burocráticos.

En primer lugar, en la línea de lo que ocurrió en el año 2019, tal y como hemos puesto de manifiesto anteriormente, destacan las presentadas frente a la Gerencia Regional de Catastro, especialmente las que afectan a la provincia de Las Palmas de Gran Canaria, con un total de treinta y tres (33) quejas nuevas, representando el **31,42%** del total de las quejas nuevas.

Resultan igualmente llamativas las quejas que se tramitan ante este Alto Comisionado con motivo de las denuncias presentadas por la ejecución de obras presuntamente ilegales que pudieran constituir infracción urbanística y la consiguiente inactividad o retraso por parte de las corporaciones locales competentes para incoar y/o resolver los expedientes encaminados al restablecimiento de la legalidad urbanística.

En este sentido, han sido presentadas un total de treinta (30) quejas durante el año 2020, lo que representa el **28,57%**. Asimismo, se repiten nuevamente este año las quejas presentadas por el retraso en la emisión de certificados urbanísticos o licencias de obras, ascendiendo a un total de diecinueve (19) quejas, lo que supone el **19%** del total. Ha de mencionarse que se detecta un pequeño aumento en el número de quejas presentadas con motivo de la disconformidad de la ciudadanía con el planeamiento urbanístico en algunos municipios, registrándose un total de nueve (9) quejas por dicho motivo, el **8,57%**, así como siete (7) quejas, el **6,66%**, presentadas por inactividad de la Administración ante los procedimientos de exigencia de responsabilidad patrimonial.

De las 105 presentadas, veintidós (22) fueron inadmitidas y dos (2) remitidas al Defensor del Pueblo de España. Las ochenta y una (81) quejas admitidas en el año 2020, han supuesto cien (162) 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: (2)
2. Corporaciones Locales: (160)

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|---------------|------------------|------------|
| Gran Canaria                       | 31            | 41               | 72         |
| Tenerife                           | 50            | 2                | 52         |
| Fuerteventura                      | 19            | 0                | 19         |
| La Palma                           | 14            | 0                | 14         |
| Lanzarote                          | 2             | 0                | 2          |
| La Gomera                          | 1             | 0                | 1          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>117</b>    | <b>43</b>        | <b>160</b> |
| Gobierno de Canarias               |               |                  | 2          |
| <b>TOTAL</b>                       |               |                  | <b>162</b> |

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

**Gran Canaria: (72)**

- Ayuntamientos: (31)
- Otros Organismos: (41)

**Tenerife: (52)**

- Ayuntamientos: (50)
- Otros Organismos: (2)

**Fuerteventura: (19)**

- Ayuntamientos: (19)

**La Palma: (14)**

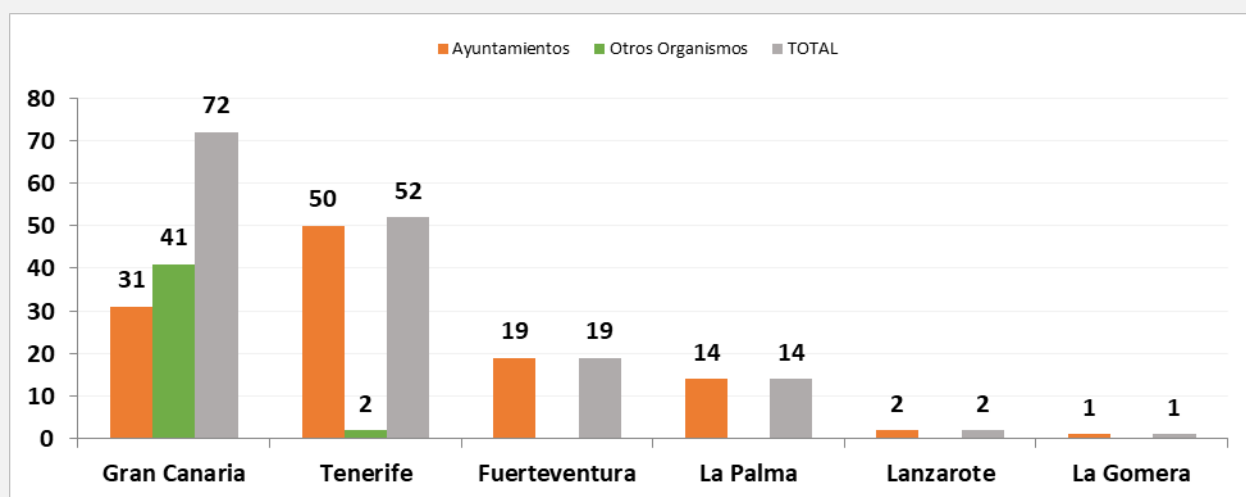
- Ayuntamientos: (14)

**Lanzarote: (2)**

- Ayuntamientos: (2)

**Gomera: (1)**

- Ayuntamientos: (1)



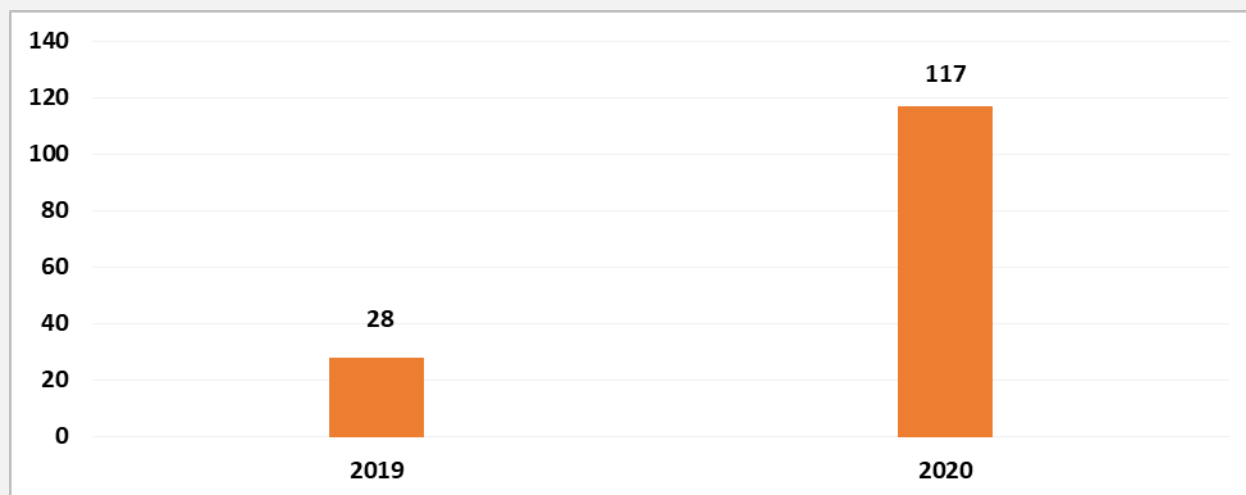
Gráfica que especifica el número de quejas registradas en el año 2019 dirigidas a las administraciones supervisadas divididas por Islas. No se incluyen las quejas registradas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España por ser de su competencia y las inadmitidas.

### ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2020 se registraron en esta área un total de ciento diecisiete (**117**) quejas, lo que supone un incremento del **317,85%** respecto a las veintiocho (**28**) que se habían presentado en 2019.

La razón de dicho incremento radica en la investigación de oficio que la Diputación del Común impulsó a finales de 2020, y que tenía por objeto comprobar el grado de cumplimiento por parte de las administraciones públicas de nuestras islas de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias. Esta investigación aglutinó un total de noventa y seis (**96**) expedientes, dirigidos; uno (**1**) de ellos al Gobierno de Canarias, siete (**7**) a sendos Cabildos Insulares, y los ochenta y ocho (**88**) restantes a cada uno de los Ayuntamientos del archipiélago.

Pese a haberse iniciado la investigación durante el año 2020, la solvencia demostrada al contestar por la mayoría de las administraciones públicas consultadas permite vaticinar su próxima finalización, dado que a fecha 31 de diciembre de 2020 figuran cerrados sesenta y seis (**66**) de los noventa y seis (**96**) expedientes incoados.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento importante del número de quejas registradas.

Esta respuesta mayoritaria a los requerimientos de la Diputación del Común se producía pese a la suspensión de términos e interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público contemplada en la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, suspensión que se extendió desde el citado 14 de marzo hasta el 1 de junio de 2020.

Paradójicamente, la aprobación del estado de alarma puede haber propiciado una mayor y más rápida respuesta por parte de las administraciones afectadas, puesto que la emisión de informes por parte de los técnicos responsables de cada área –y, por tanto, conocedores de la organización de recursos objeto de la investigación-, requería principalmente la consulta de la normativa vigente y de los propios archivos municipales, sin necesidad de realizar una investigación de campo “ad-hoc”.

Al margen de todo ello, durante 2020 se abrió una queja de oficio más, relativa a la ausencia de respuesta de las administraciones competentes para la concesión de una licencia para rehabilitar una vivienda.

Los expedientes abiertos a instancia de parte durante el mismo año, en cambio, ascienden a veinte (**20**), lo que supone una reducción del **28%** respecto a los de ese mismo tipo que se presentaron en esta área en 2019, año en que se habían registrado veinte ocho (**28**).

Esta minoración del **28%** en las quejas presentadas a instancia de parte puede deberse a que la situación de crisis sanitaria y las lamentables consecuencias sociales y económicas a que la población de nuestro archipiélago quedó abocada (pérdida significativa del producto interior bruto, dramático descenso del turismo durante gran parte del año y un significativo incremento del desempleo, entre otras) habrían podido relegar al medio ambiente de entre los motivos de principal preocupación en las islas, lo que en todo caso podrá ser objeto de un mayor análisis cuando puedan cruzarse los datos de nuestros archivos con las encuestas que en su día se realicen al efecto.

Respecto a los principales motivos de queja, en un año marcado por la investigación de oficio impulsada por esta institución sobre la recogida de animales sueltos o abandonados, si algo cabe destacar de las quejas presentadas por particulares es la dispersión de sus causas.

Al contrario que en años anteriores, donde las quejas por ruido y por contaminación, esta última en sus múltiples variantes (atmosférica, acústica e incluso lumínica) protagonizaban el mayor número de reclamaciones, durante el pasado año disminuyen drásticamente las quejas por contaminación,

incluyendo la acústica (2), no se registran quejas por vertidos, y ningún motivo de las quejas admitidas a instancia de parte supera el 20% del total de las registradas. Llama la atención que por primera vez en años, el principal motivo de queja en esta área (4 reclamaciones) venga relacionado con la falta de información pública en la tramitación de expedientes relacionados con el medio ambiente.

Una vez más, debemos destacar la función de vigilancia y control social que las asociaciones ecologistas y las protectoras de animales ejercen sobre la actuación pública, en defensa del medio ambiente. Tres (3) de las quejas registradas a instancia de parte –referidas a la publicación de la memoria anual del Complejo Ambiental Los Morenos, en La Palma; mejoras en el Centro de Protección Animal Tierra Blanca, en Tenerife; y la protección de una colonia de gatos observada en el embarcadero de Puerto del Carmen, en Lanzarote- provienen de la inquietud de tales asociaciones por preservar el medio natural y la defensa de los derechos de los animales.

Las 105 quejas admitidas han supuesto 339 actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (2).
2. Corporaciones Locales: (337).

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 4         | 110           | 1                | 115        |
| Gran Canaria                       | 3         | 72            | 3                | 78         |
| La Palma                           | 5         | 51            | 0                | 56         |
| La Gomera                          | 2         | 24            | 0                | 26         |
| Lanzarote                          | 2         | 22            | 0                | 24         |
| Fuerteventura                      | 2         | 17            | 0                | 19         |
| El Hierro                          | 5         | 11            | 0                | 16         |
| La Graciosa                        | 0         | 3             | 0                | 3          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>23</b> | <b>310</b>    | <b>4</b>         | <b>337</b> |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |           |               |                  | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>339</b> |

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

#### Tenerife: (115)

- Ayuntamientos: (110)
- Cabildo: (4)
- Otros Organismos: (1)

#### Gran Canaria: (78)

- Ayuntamientos: (72)
- Cabildo: (3)
- Otros Organismos: (3)

#### La Palma: (56)

- Ayuntamientos: (51)
- Cabildo: (5)

#### La Gomera: (26)

- Ayuntamientos: (24)
- Cabildo: (2)

**Lanzarote: (24)**

- Ayuntamientos (22)
- Cabildo: (2)

**Fuerteventura: (19)**

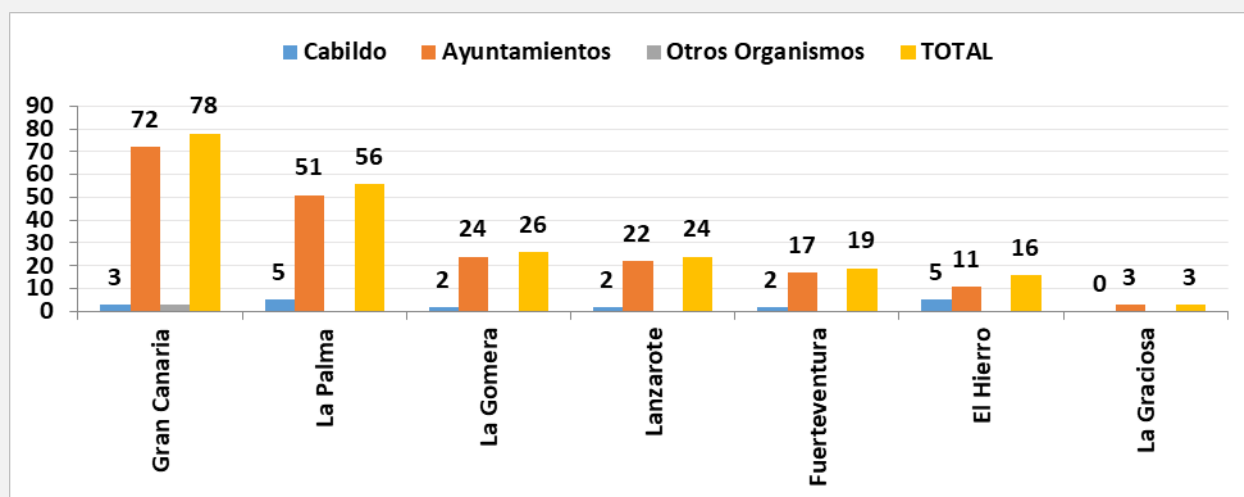
- Ayuntamientos: (17)
- Cabildo: (2)

**El Hierro: (16)**

- Ayuntamientos: (11)
- Cabildo: (5)

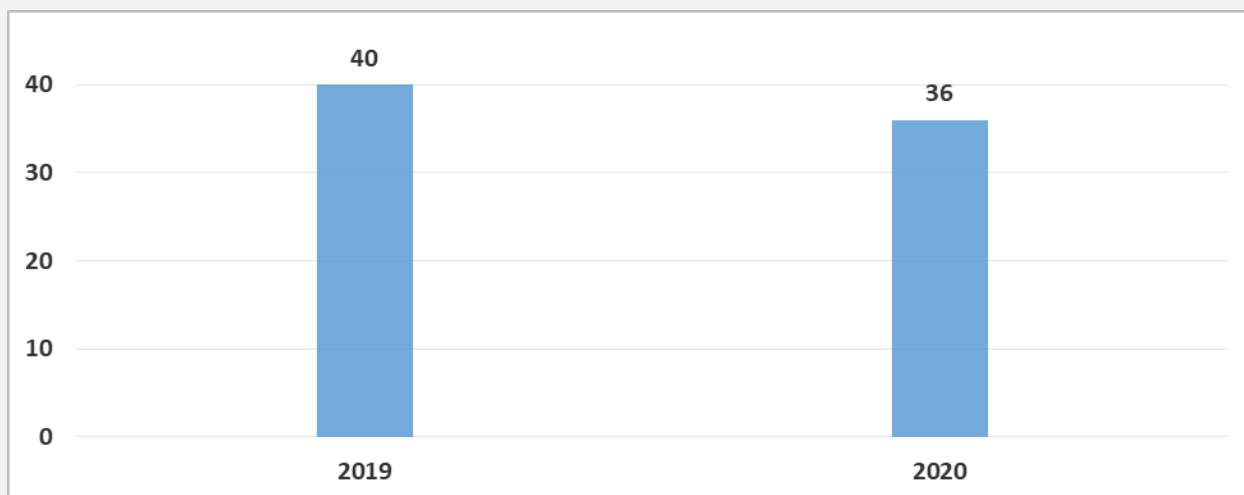
**La Graciosa: (3)**

- Ayuntamiento: (3)

**ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**

En el año 2020 se incoaron treinta y seis (36) expedientes de queja en el área de Obras Públicas, que frente a las cuarenta (40) registradas en el año 2019, suponen una disminución del número de quejas recibidas en un **10%**. El grueso de las reclamaciones versan sobre responsabilidades patrimoniales de las administraciones en sus gestiones con los ciudadanos, mantenimiento y conservación de las obras realizadas y la demanda por necesidad de nuevas infraestructuras o mal desarrollo de los trabajos realizados.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total veintiséis (26) quejas, ya que diez (10) fueron inadmitidas. Solamente un **5,5%** de las quejas tiene relación directa con la pandemia iniciada en el año 2020.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un mínimo descenso del número de quejas registradas.

Las **26** quejas admitidas han supuesto **70 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: **(11)**.
2. Corporaciones Locales: **(59)**.

| ISLAS                              | Cabildo  | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|----------|---------------|------------------|-----------|
| Gran Canaria                       | 5        | 14            | 6                | 25        |
| Tenerife                           | 0        | 17            | 0                | 17        |
| La Palma                           | 0        | 8             | 0                | 8         |
| Lanzarote                          | 0        | 4             | 3                | 7         |
| Hierro                             | 1        | 1             | 0                | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>6</b> | <b>44</b>     | <b>9</b>         | <b>59</b> |
| Gobierno de Canarias               |          |               |                  | 11        |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               |                  | <b>70</b> |

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

**Gran Canaria: (25)**

- Ayuntamientos: **(14)**
- Cabildo: **(5)**
- Otros Organismos: **(6)**

**Tenerife: (17)**

- Ayuntamientos: **(17)**

**La Palma: (8)**

- Ayuntamientos: **(8)**

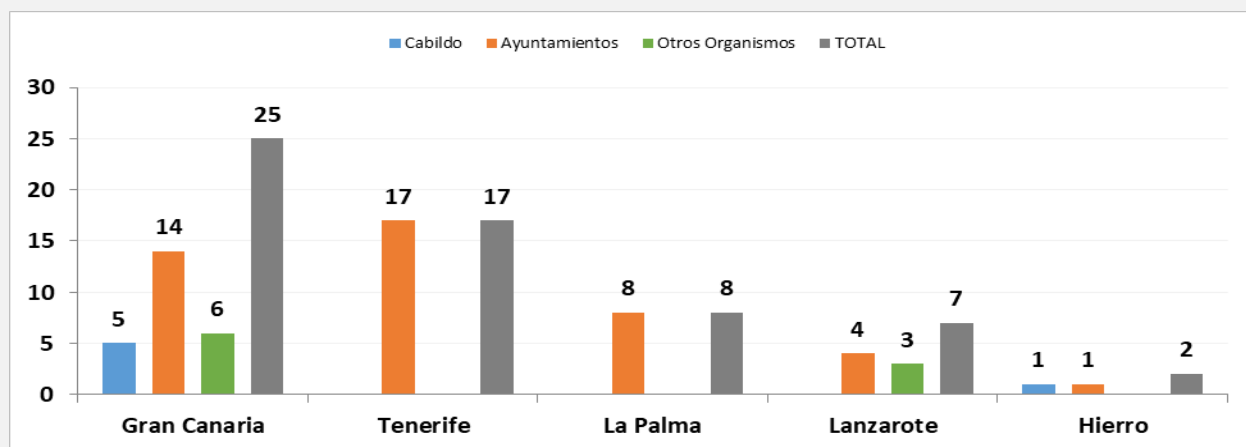
**Lanzarote: (7)**

- Ayuntamientos: **(4)**
- Otros Organismos: **(3)**



**El Hierro: (2)**

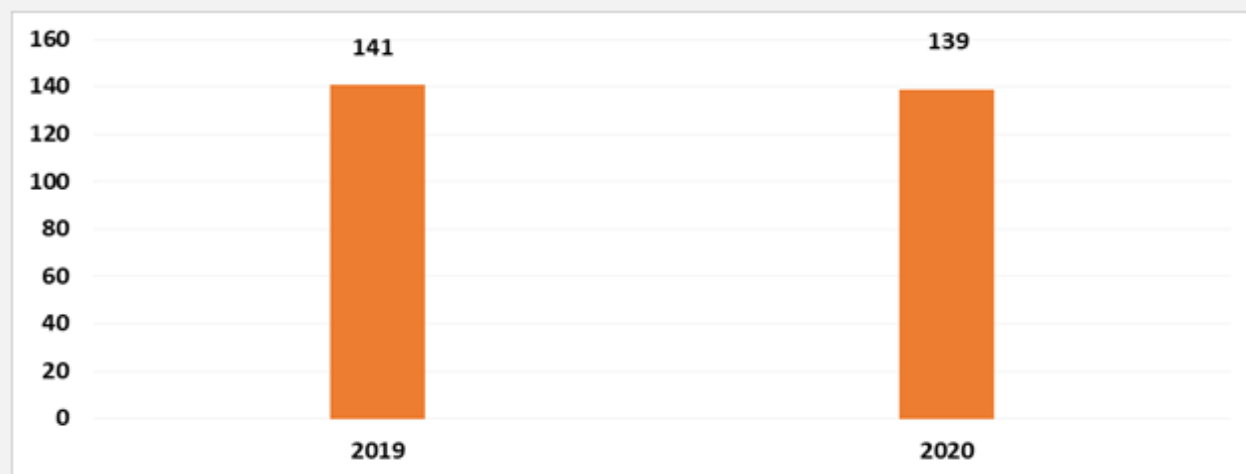
- Ayuntamiento: (1)
- Cabildo: (1)

**ÁREA DE VIVIENDA**

Durante el año 2020 se han tramitado en esta área de Vivienda doscientas treinta (**230**) quejas, de las cuales, ciento treinta y nueve (**139**) han sido incoadas en dicho periodo 2020. Prácticamente se mantiene el número de quejas nuevas con respecto al año anterior (de **141** en 2019 a **139** en 2020), produciéndose un pequeño descenso del **-1.42%** con respecto al año 2019.

Por su incidencia en el número de *quejas tramitadas* en esta área, se sitúan, este ejercicio 2020, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, que ocupan un lugar destacado (representando un **28,77%** de las quejas).

Como novedad a destacar este año 2020, las quejas referidas a las ayudas destinadas a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual, han motivado, ante la falta de resolución en plazo, y el elevado número de personas afectadas, diversas reuniones con la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, cuyo consejero ha expuesto las razones de la demora y las líneas de actuación para su resolución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019.

Las **106** quejas admitidas han supuesto **403 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: **(267)**.
2. Corporaciones Locales: **(136)**

| ISLAS                              | Cabildo  | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 0        | 69            | 4                | 73         |
| Gran Canaria                       | 0        | 37            | 2                | 39         |
| Lanzarote                          | 4        | 5             | 0                | 9          |
| La Palma                           | 0        | 6             | 0                | 6          |
| Fuerteventura                      | 0        | 6             | 0                | 6          |
| La Gomera                          | 0        | 3             | 0                | 3          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>4</b> | <b>126</b>    | <b>6</b>         | <b>136</b> |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |          |               |                  | <b>267</b> |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               |                  | <b>403</b> |

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

**Tenerife: (73)**

- Ayuntamientos: **(69)**
- Otros Organismos: **(4)**

**Gran Canaria: (39)**

- Ayuntamientos: **(37)**
- Otros Organismos: **(2)**

**Lanzarote: (9)**

- Ayuntamientos: **(5)**
- Cabildo: **(4)**

**La Palma: (6)**

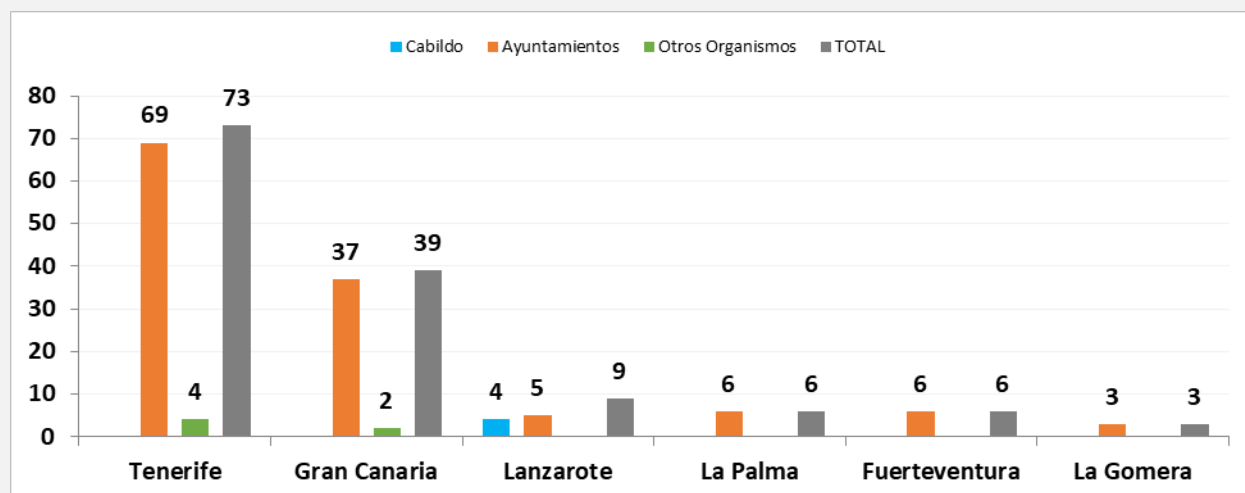
- Ayuntamientos: **(6)**

**Fuerteventura: (6)**

- Ayuntamientos: **(6)**

**La Gomera: (3)**

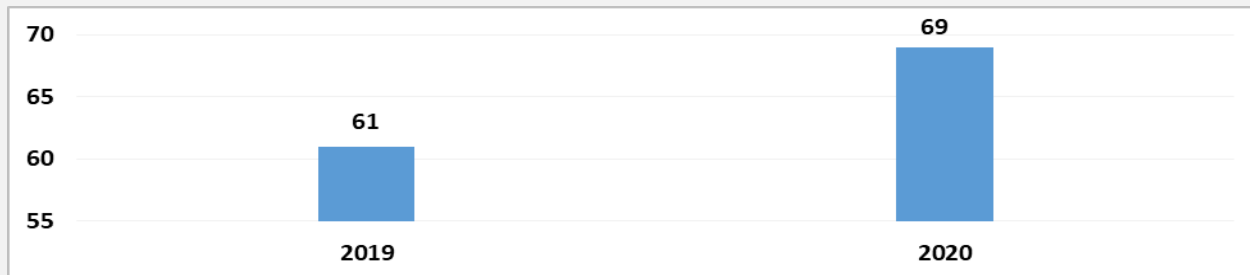
- Ayuntamientos: **(3)**



### ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2020 sobre esta temática se incoaron sesenta y nueve (69) nuevas reclamaciones. Lo que supone un aumento del **13,11%** con respecto a 2019, que entonces quedaron en sesenta y una (61) quejas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de veintiuna (21) quejas, ya que diez (10) fueron inadmitidas y treinta y ocho (38) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el años 2020.

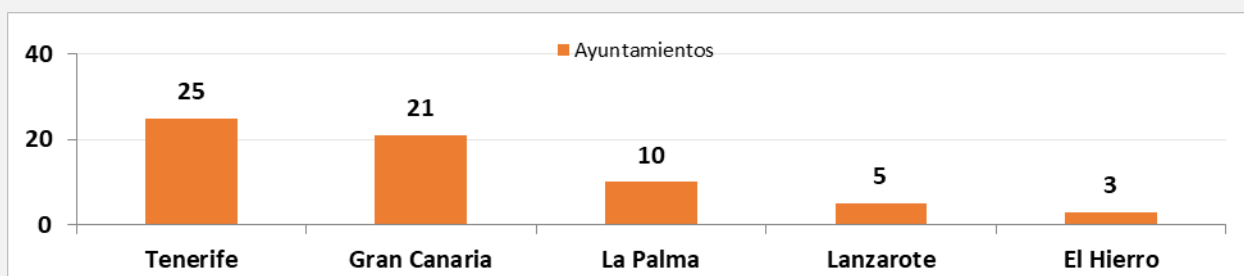
Las 21 quejas admitidas han supuesto **69 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: (2).
2. Corporaciones Locales: (64).
3. Fuera de Canarias: (3).

| ISLAS                              | Ayuntamientos |
|------------------------------------|---------------|
| Tenerife                           | 25            |
| Gran Canaria                       | 21            |
| La Palma                           | 10            |
| Lanzarote                          | 5             |
| El Hierro                          | 3             |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>64</b>     |
| Gobierno de Canarias               | 2             |
| Fuera de Canarias                  | 3             |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>69</b>     |

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Ayuntamientos es:

- Tenerife: (25)
- Gran Canaria: (21)
- La Palma: (10)
- Lanzarote: (5)
- El Hierro: (3)

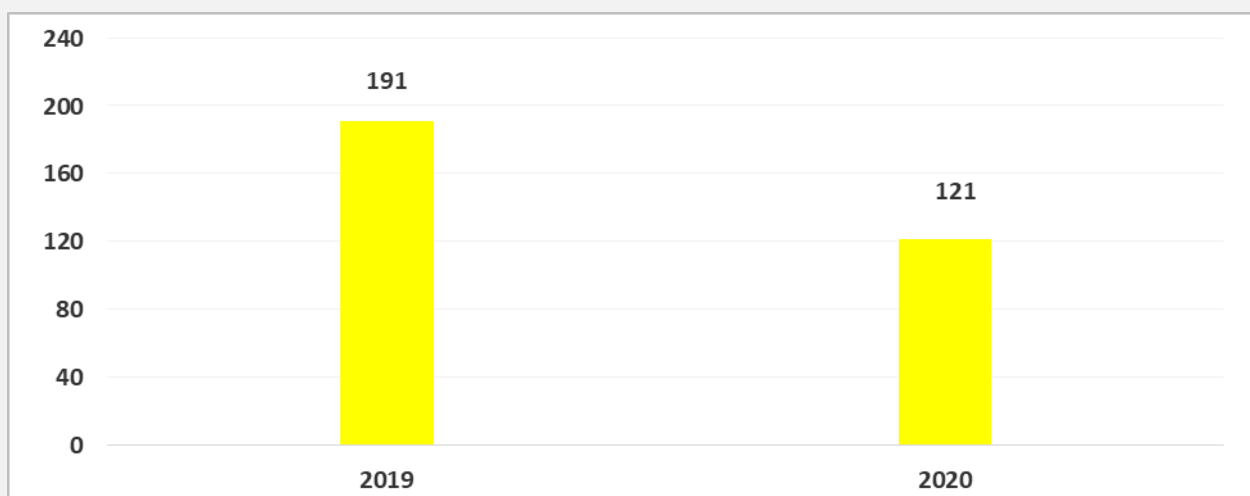


## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Durante el año 2020 han sido presentadas ciento veintiuna (**121**) quejas nuevas, disminuyendo en el porcentaje del **-36,63%**, respecto las presentadas en el año 2019 que fueron ciento noventa y uno (**191**). Aun partiendo de las dificultades de establecimiento de relaciones causales para determinar una disminución de quejas, el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma, para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y las restricciones a la libre circulación de las personas para evitar la propagación del virus y contener la enfermedad, se tradujeron inexorablemente en dificultades para presentar reclamaciones ante las Administraciones Públicas de Canarias y sin perjuicio de la paralización de la administración.

Además de las actuaciones que de manera general se realizan desde esta Diputación del Común y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado respecto a algunas de las quejas que se tramitan y cuya Administración Pública no ha prestado la suficiente colaboración. Dichas quejas, algunas procedentes en gran medida de años anteriores, han requerido de una mayor implicación de todo el personal, incluyendo llamadas telefónicas y encuentros personales con los responsables de dichas Administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en más del **83,54%** de los casos de las cerradas con resolución, una respuesta favorable para la ciudadanía.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de sesenta y uno (**61**) quejas, ya que cuarenta (**40**) fueron inadmitidas y veinte (**20**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2020 con respecto al 2019.

Las **61** quejas admitidas han supuesto **264 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**32**).
2. Corporaciones Locales: (**229**).
3. Fuera de Canarias: (**3**)

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 0         | 99            | 10               | 109        |
| Gran Canaria                       | 8         | 51            | 5                | 64         |
| Fuerteventura                      | 0         | 20            | 0                | 20         |
| La Palma                           | 2         | 15            | 0                | 17         |
| La Gomera                          | 0         | 9             | 0                | 9          |
| Lanzarote                          | 0         | 7             | 0                | 7          |
| El Hierro                          | 0         | 3             | 0                | 3          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>10</b> | <b>204</b>    | <b>15</b>        | <b>229</b> |
| Gobierno de Canarias               |           |               |                  | 32         |
| Fuera de Canarias                  |           |               |                  | 3          |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>264</b> |

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

**Tenerife: (109)**

- Ayuntamientos: (99)
- Otros Organismos: (10)

**Gran Canaria: (64)**

- Ayuntamientos: (51)
- Cabildo: (8)
- Otros Organismos: (5)

**Fuerteventura: (20)**

- Ayuntamiento: (20)

**La Palma: (17)**

- Ayuntamientos: (15)
- Cabildo: (2)

**La Gomera: (9)**

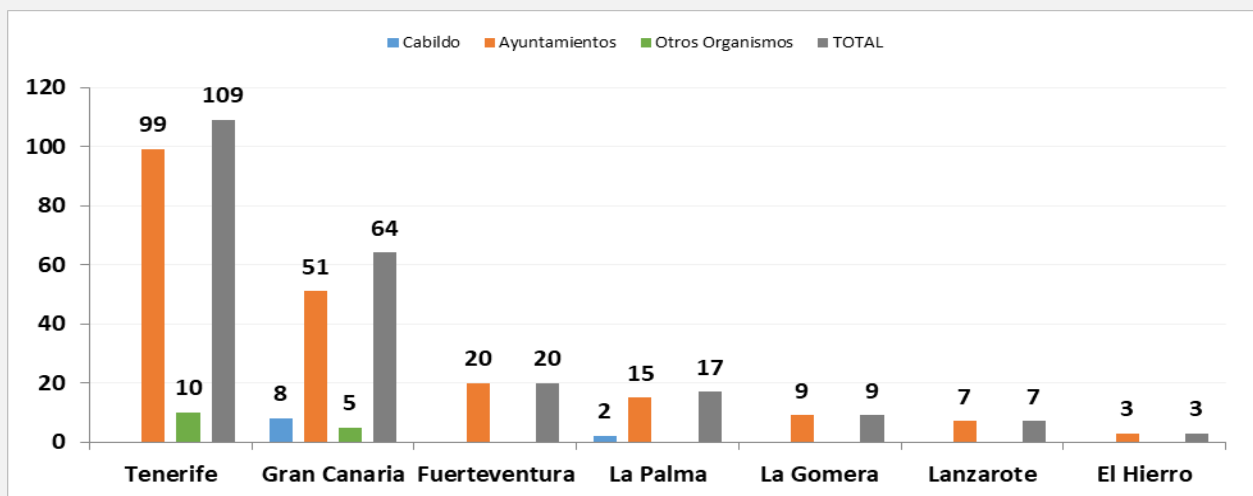
- Ayuntamientos: (9)

**Lanzarote: (7)**

- Ayuntamientos: (7)

**Lanzarote: (3)**

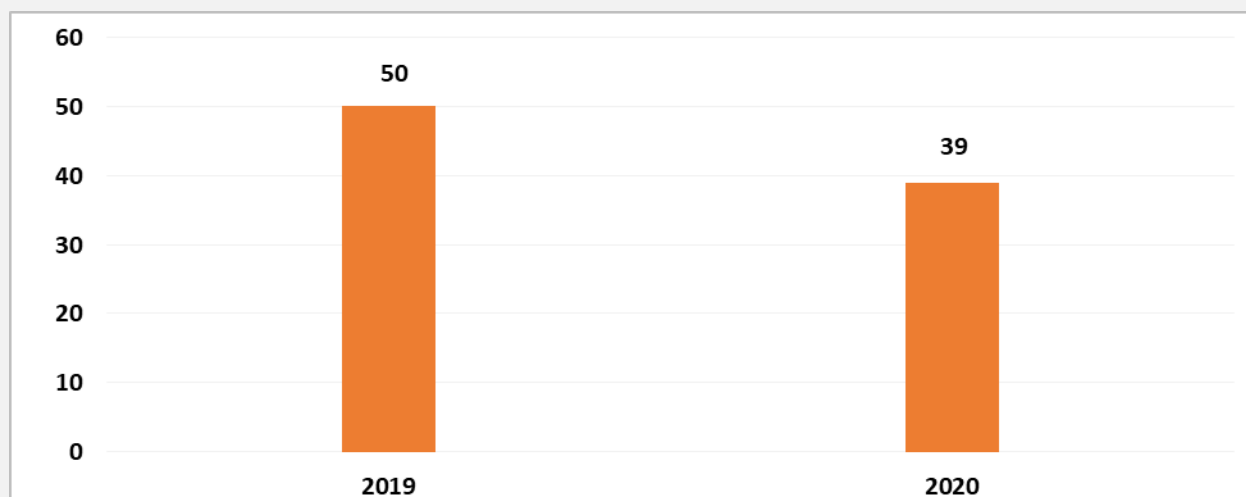
- Ayuntamientos: (3)



### ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

En materia de Servicios Urbanos, se han presentado un total de treinta y nueve (**39**) quejas nuevas en el año 2020. En este año, y precisamente en esta materia de servicios urbanos, observamos un descenso del (-22%) del número de quejas respecto a las presentadas en el año anterior.

Sin embargo, debemos indicar que, durante el año 2020 se trabajó durante el año con siete (**7**) quejas correspondientes al año 2018, (de las cuales **6** han sido archivadas), y con veintinueve (**29**) quejas correspondientes al año 2019 (de las cuales **20** ya se han archivado), y que todas ellas estuvieron vigentes conjuntamente con los treinta y nueve (**39**) expedientes del año 2020, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este año 2020 a setenta y cinco (**75**).



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2020 con respecto al 2019.

Podemos afirmar sin lugar a dudas, que el motivo de este descenso se ha originado en la declaración del estado de alarma y las limitaciones a la movilidad de los ciudadanos y ciudadanas, ya que debido a esta nueva realidad, la actividad ciudadana y el ritmo de vida se vieron ralentizados; la actividad humana se localizó amplia y especialmente dentro de las viviendas, sin que la actividad en el exterior fuera causa de la problemática habitual planteada habitualmente en la materia de los servicios urbanos, que a modo de ejemplo podemos indicar en el servicio de abastecimiento de agua como principal actividad del área, limpieza de espacios públicos, daños ocasionados por obras en vías públicas que generaran solicitudes de responsabilidad patrimonial, problemas de irregular funcionamiento del servicio público de recogida de residuos, etc., todo ello como aproximación general a la causa de este descenso numérico.

Sin embargo, debemos decir que se han recibido y tramitado quejas nuevas dentro del área de servicios urbanos, cuya causa es el irregular e insuficiente funcionamiento de uno de los principales servicios públicos cual es el servicio de abastecimiento de agua de consumo en determinadas zonas o municipios de las islas.

Cabe destacar, sobre todo en esta materia, que a causa del estado de alarma y las medidas de restricción de la movilidad, este año 2020 han coexistido la tramitación de expedientes de quejas, y también el desarrollo de una labor de atención y asesoramiento directo de las personas, que si bien no han acudido a nuestras oficinas en cada una de las ocho islas, sí se han comunicado con nuestra defensoría sobre todo a través de la atención telefónica, y como no podía ser de otro modo, a través de las nuevas tecnologías, página web o por correo electrónico, que durante este año han sido el gran cauce de presentación y registro de quejas nuevas.

De las treinta y nueve (39) presentadas, dieciséis (16) fueron inadmitidas, y las **23** quejas tramitadas han supuesto **81 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Corporaciones Locales: **(81)**.

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|---------------|------------------|-----------|
| Tenerife                           | 22            | 7                | 29        |
| Gran Canaria                       | 27            | 0                | 27        |
| Lanzarote                          | 0             | 10               | 10        |
| Fuerteventura                      | 0             | 8                | 8         |
| La Gomera                          | 7             | 0                | 7         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>56</b>     | <b>25</b>        | <b>81</b> |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>81</b>     |                  |           |

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

**Tenerife: (29)**

- Ayuntamientos: **(22)**
- Otros Organismos: **(7)**

**Gran Canaria: (27)**

- Ayuntamientos: **(27)**

**Lanzarote: (10)**

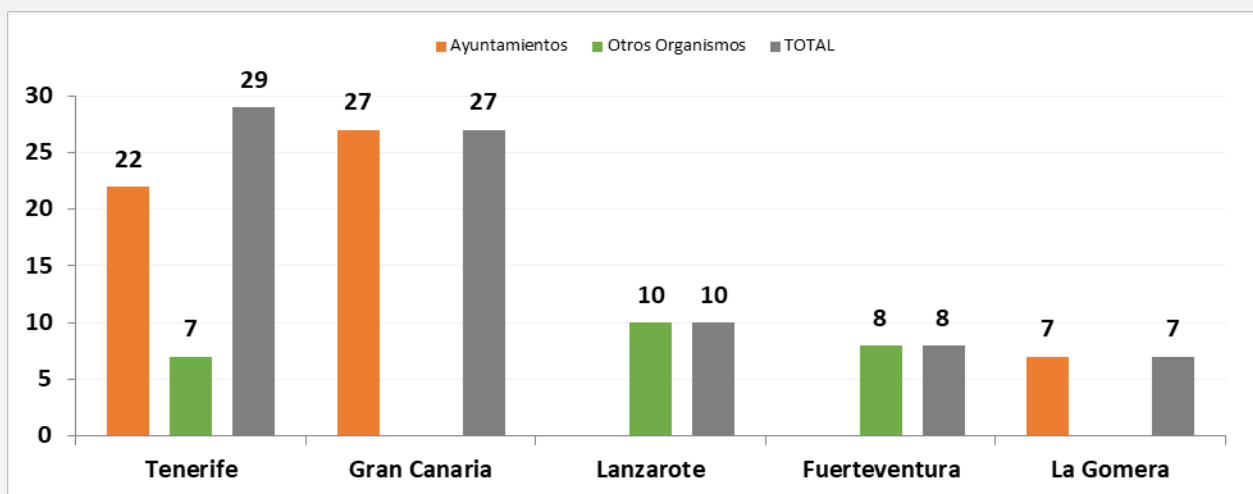
- Otros Organismos: **(10)**

**Fuerteventura: (8)**

- Otros Organismos **(8)**

**La Gomera: (7)**

- Ayuntamientos: **(7)**



### ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2020 sobre esta temática se incoaron cincuenta y una (51) nuevas quejas. Lo que supone un descenso con respecto a 2019 del **-56,03%**, que entonces quedaron en ciento dieciséis (116). Los meses de pandemia y estado de alarma explican lo ocurrido; un duro confinamiento domiciliario.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de treinta y dos (32) **quejas**, ya que quince (15) fueron inadmitidas y cuatro (4) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2020 con respecto al 2019.

Las **32** quejas admitidas han supuesto **83 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: **(22)**.
2. Corporaciones Locales: **(60)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**.

| ISLAS                              | Cabildo  | Ayuntamientos | TOTAL     |
|------------------------------------|----------|---------------|-----------|
| Gran Canaria                       | 0        | 21            | 21        |
| Tenerife                           | 0        | 17            | 17        |
| Fuerteventura                      | 2        | 4             | 6         |
| La Gomera                          | 0        | 5             | 5         |
| Lanzarote                          | 2        | 3             | 5         |
| El Hierro                          | 0        | 4             | 4         |
| La Palma                           | 0        | 2             | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>4</b> | <b>56</b>     | <b>60</b> |
| Gobierno de Canarias               |          |               | 22        |
| Fuera de Canarias                  |          |               | 1         |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               | <b>83</b> |



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

**Gran Canaria: (21)**

- Ayuntamientos: (21)

**Tenerife: (17)**

- Ayuntamientos: (17)

**Fuerteventura: (6)**

- Ayuntamiento: (4)
- Cabildo: (2)

**La Gomera: (5)**

- Ayuntamientos: (5)

**Lanzarote: (5)**

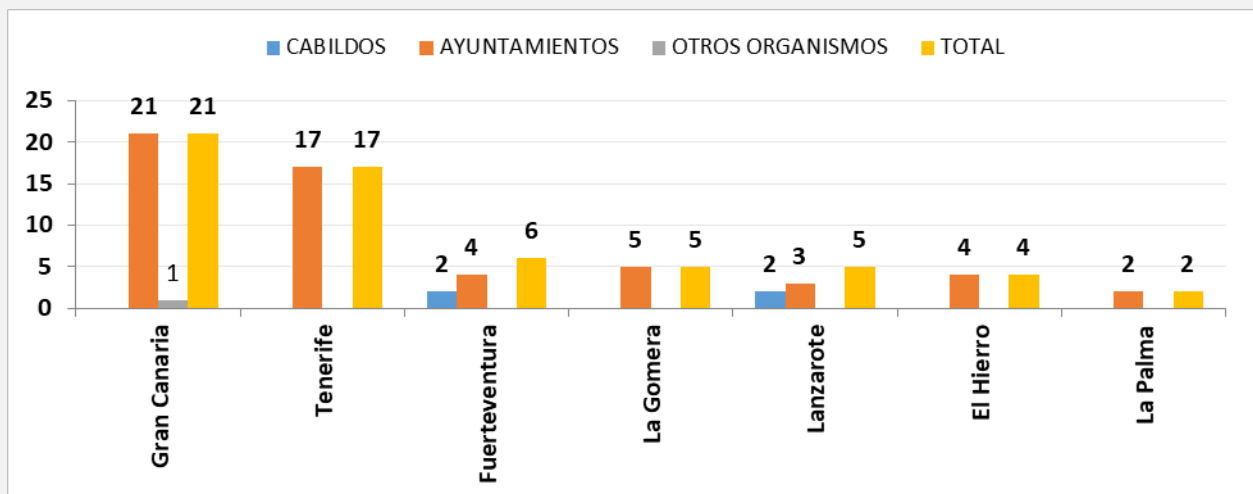
- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo: (2)

**El Hierro: (4)**

- Ayuntamientos: (4)

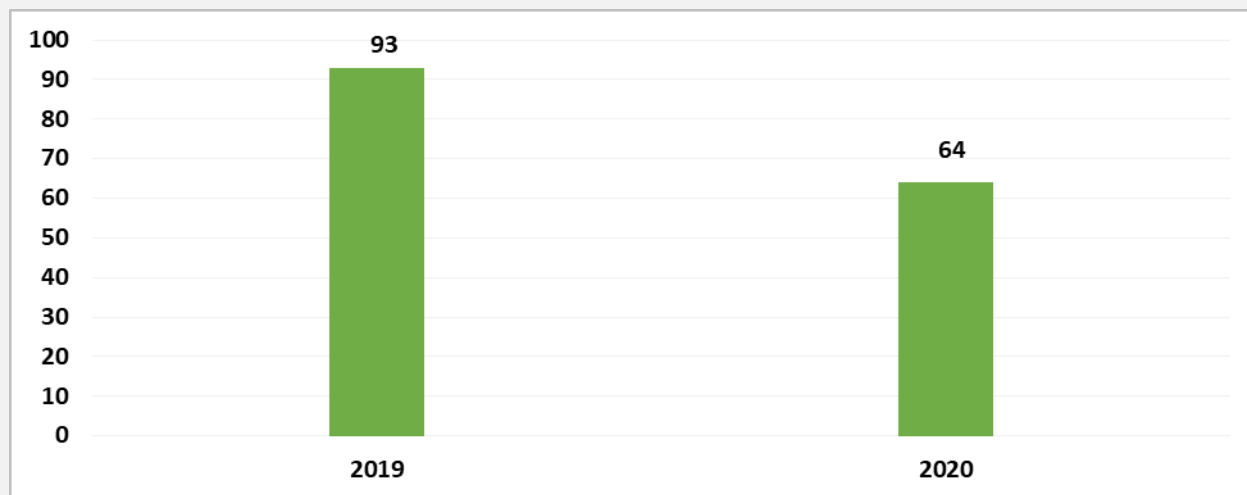
**La Palma: (2)**

- Ayuntamiento: (2)



### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2020 se registraron en esta área un total de sesenta y cuatro (64) quejas, lo que supone un descenso del **-31,18%** respecto a las noventa y tres (93) presentadas durante 2019. El dato contrasta con el incremento del **14,81%** que se había producido en 2019 respecto a las ochenta y una (81) formalizadas durante el año inmediatamente anterior.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando una disminución del número de quejas registradas en 2020 con respecto a 2019.

Para entender las razones de ese descenso, podríamos partir del informe anual de la Diputación del Común correspondiente al año 2019. En aquel momento, nos referíamos a esta área en los siguientes términos:

*“El motivo de queja más recurrente es el relacionado con las molestias ocasionadas por ruido, especialmente el que proviene de actividades musicales en locales de ocio, cuenten o no con licencia, puesto que es frecuente que una vez entrada la noche los titulares de la actividad prescindan de las medidas limitadoras y/o amortiguadoras del sonido (...)”*

*“El segundo motivo por número de quejas es la ausencia de medidas de control, inspección y supervisión de actividades clasificadas (bares, cafeterías, restaurantes, discotecas, gimnasios...) por parte de la Administración Local cuando son actividades que se ejercen sin someterse a la normativa vigente. Generalmente, por la existencia de ruidos, vibraciones, humos y olores, pero también por la ocupación de espacios públicos con terrazas, mesas y sillas sin autorización”.*

Partiendo de aquel escenario, la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, supuso la suspensión temporal de la mayor parte de actividades generadoras de ruido (bares, cafeterías, restaurantes, gimnasios, pubs, discotecas, ...), suspensión temporal que en no pocos casos se convirtió en un cierre definitivo de esos negocios, y que por sí mismo explicaría el descenso de quejas en el área de Actividades Clasificadas.

Prueba de ello es que en 2020, y con carácter general, baja el número de quejas por ruido. Dentro de ellas, las que tienen por objeto el ruido procedente de locales de ocio se concentran especialmente antes del 14 de marzo. En cambio, tras esa fecha vienen referidas a ruidos procedentes de viviendas vecinas, obras ejecutadas por particulares, reuniones familiares u ocupación de viviendas deshabitadas y –ya entre las escasas quejas relacionadas con actividades- figura el ruido procedente de supermercados (ampliación de superficie, extensión de horarios, mayor actividad, carga y descarga de vehículos, etc.) precisamente una de las actividades comerciales que cobró mayor relevancia durante el confinamiento.

De todo ello resulta inevitable concluir que el descenso del **-31,18%** de las quejas registradas en esta área en 2020 respecto al año anterior se debe principalmente a la suspensión temporal en unos casos, y cierre definitivo –en otros- de los establecimientos destinados a la actividad de bar, cafetería, restaurante, gimnasio, pub, discoteca y similares, ya mencionados. Finalmente, veinte (20) fueron inadmitidas, de manera que las **44** quejas tramitadas han supuesto **110 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: (7)
2. Corporaciones Locales: (103)

| ISLAS                              | Cabildos | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 4        | 44            | 0                | 48         |
| Gran Canaria                       | 0        | 29            | 3                | 32         |
| Lanzarote                          | 0        | 12            | 0                | 12         |
| La Palma                           | 0        | 7             | 0                | 7          |
| El Hierro                          | 0        | 1             | 0                | 1          |
| Fuerteventura                      | 0        | 3             | 0                | 3          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>4</b> | <b>96</b>     | <b>3</b>         | <b>103</b> |
| Gobierno de Canarias               |          |               |                  | 7          |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               |                  | <b>110</b> |

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

**Tenerife: (48)**

- Ayuntamientos: (44)
- Cabildo: (4)

**Gran Canaria: (32)**

- Ayuntamientos: (29)
- Otros Organismos: (3)

**Lanzarote: (12)**

- Ayuntamientos: (12)

**La Palma: (7)**

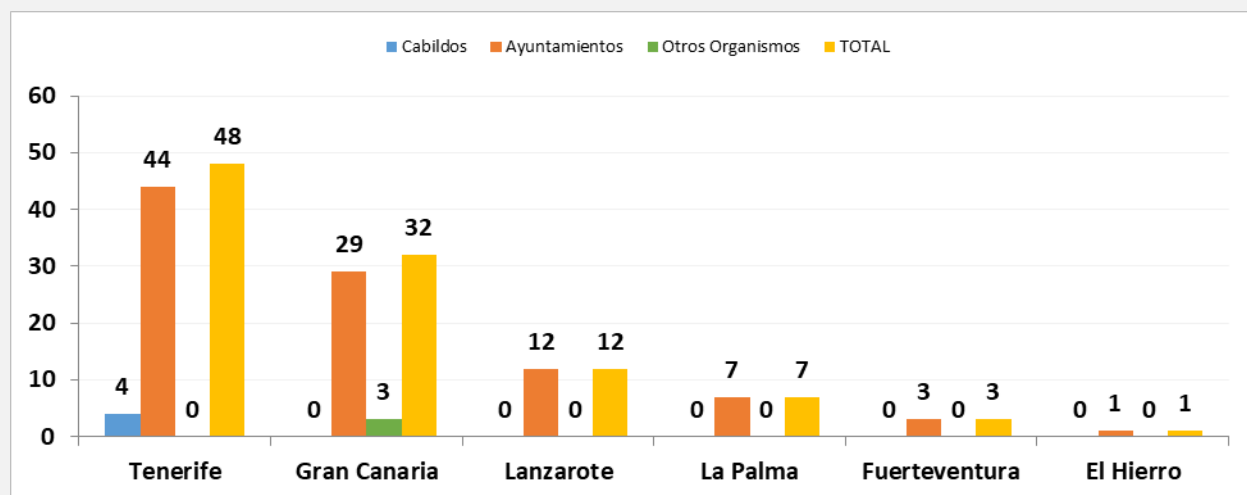
- Ayuntamientos: (7)

**Fuerteventura: (3)**

- Ayuntamientos: (3)

**El Hierro: (1)**

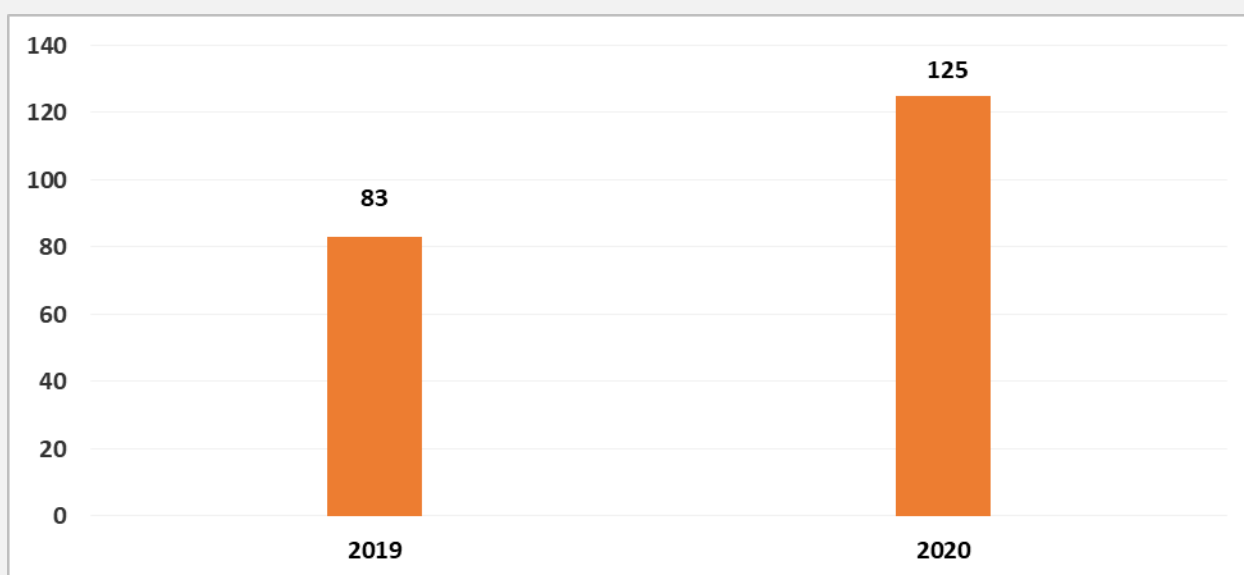
- Ayuntamiento: (1)



## ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2020 se incoaron ciento veinticinco (**125**) expedientes de queja en el área de Educación, mientras que en el año 2019 fueron ochenta y tres (**83**), por lo que puede apreciarse un incremento en el número de quejas abiertas en el área referida del **50,6%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de sesenta y ocho (**68**) quejas, ya que cuarenta y seis (**46**) fueron inadmitidas y once (**11**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **68** quejas admitidas han supuesto **125 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: (**95**).
2. Corporaciones Locales: (**30**).

| ISLAS                              | Cabildo  | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 2        | 2             | 14               | 18         |
| Gran Canaria                       | 0        | 0             | 8                | 8          |
| La Palma                           | 0        | 0             | 2                | 2          |
| Fuerteventura                      | 0        | 1             | 0                | 1          |
| Lanzarote                          | 0        | 0             | 1                | 1          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>2</b> | <b>3</b>      | <b>25</b>        | <b>30</b>  |
| Gobierno de Canarias               |          |               |                  | 95         |
| Fuera de Canarias                  |          |               |                  | 1          |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               |                  | <b>126</b> |

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

**Tenerife: (18)**

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo: (2)
- Otros Organismos: (14)

**Gran Canaria: (8)**

- Otros Organismos: (8)

**La Palma: (2)**

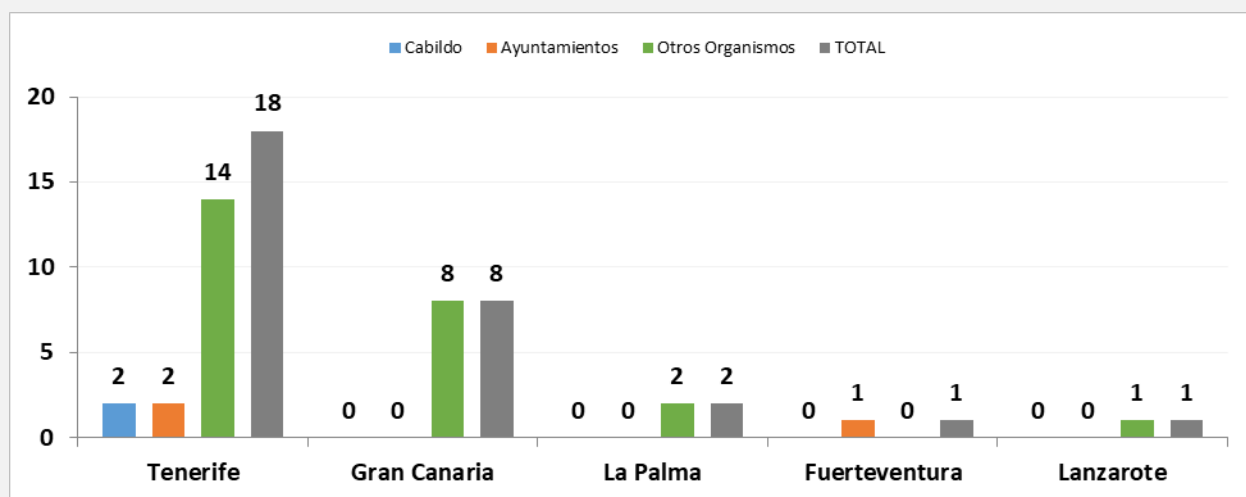
- Otros Organismos: (2)

**Fuerteventura: (1)**

- Ayuntamiento: (1)

**Lanzarote: (1)**

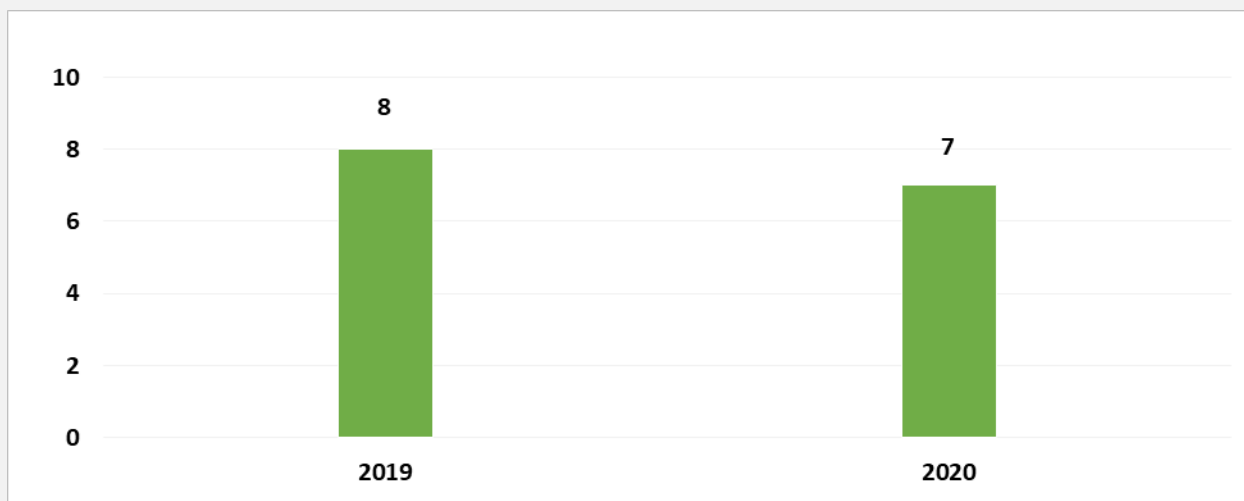
- Otros Organismos: (1)



## ÁREA DE CULTURA

Se han registrado siete (7) **quejas nuevas** durante el 2020, sin que se haya iniciado ninguna actuación de oficio durante el año de estudio del área. Realizando una comparativa de la situación del área en el año 2020 con respecto al anterior, se ha producido un descenso de las quejas registradas en un **-12.50%**, pues en el año 2019 entraron en la Institución de la Diputación del Común un total de ocho (8) quejas nuevas. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de cuatro (4) quejas, ya que tres (3) fueron inadmitidos.

Además de las actuaciones que, de manera general, se realizan desde esta Diputación del Común y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado con una mayor implicación de todo el personal, incluyendo llamadas telefónicas y encuentros personales con los responsables de dichas administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en más del **33%** de los casos, una respuesta favorable para la ciudadanía.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas en 2020 con respecto a 2019.

Las **4 quejas admitidas** han supuesto **11 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. Corporaciones Locales: **(11)**.

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | TOTAL     |
|------------------------------------|-----------|---------------|-----------|
| Tenerife                           | 0         | 9             | 9         |
| La Palma                           | 2         | 0             | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>2</b>  | <b>9</b>      | <b>11</b> |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>11</b> |               |           |

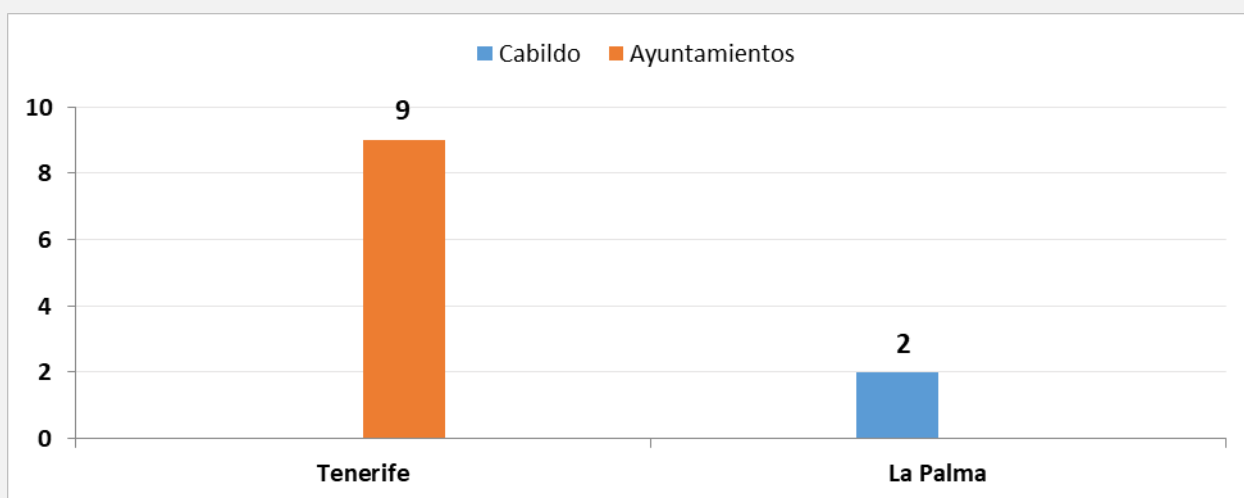
La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

**Tenerife: (5)**

- Ayuntamientos: **(9)**

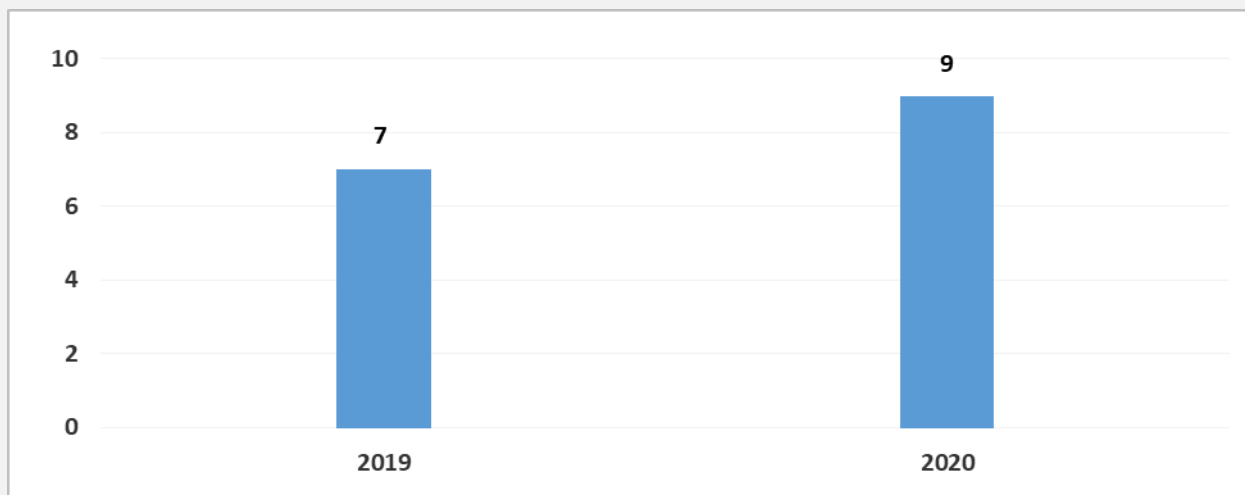
**La Palma: (2)**

- Cabildo: **(2)**



### ÁREA DE DEPORTES

Se han registrado nueve (9) quejas durante el 2020. Esto es, dos (2) quejas más que en 2019, lo que supone un aumento del **28.57%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de cinco (5) **quejas**, ya que dos (2) fueron inadmitidas y dos (2) trasladadas al Defensor del Pueblo de España.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las 5 quejas admitidas han supuesto **10 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. Corporaciones Locales: **(7)**.

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL |
|------------------------------------|---------------|------------------|-------|
| Tenerife                           | 5             | 0                | 5     |
| Gran Canaria                       | 1             | 1                | 2     |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | 6             | 1                | 7     |
| Gobierno de Canarias               |               |                  | 3     |
| <b>TOTAL</b>                       |               |                  | 10    |

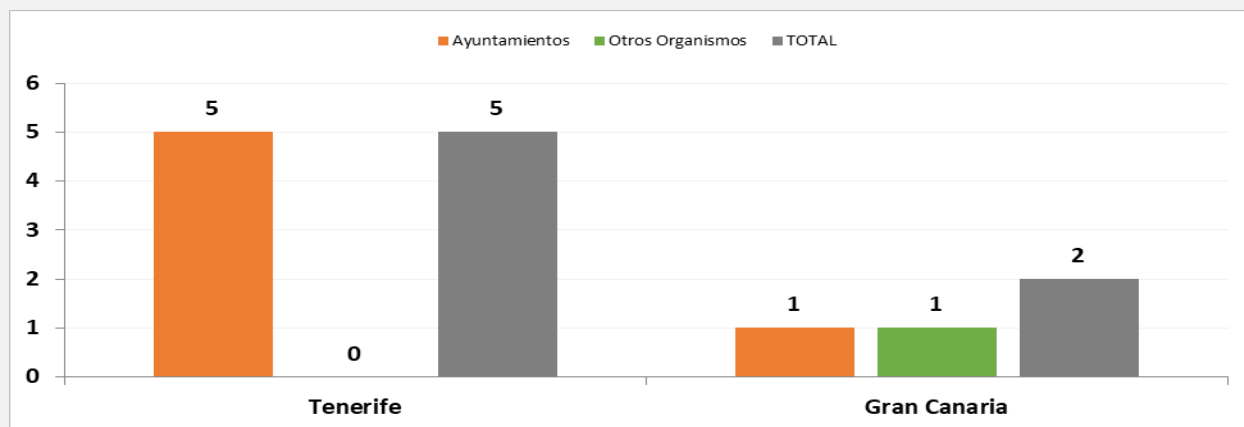
La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

**Tenerife: (5)**

- Ayuntamientos: **(5)**

**Gran Canaria: (2)**

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



### ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se han registrado diez (10) quejas durante el 2020. Esto es, cuatro (4) quejas más que en 2019, lo que supone un aumento del **66.66%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de nueve (9) **quejas**, ya que una (1) fue trasladada al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las 9 quejas admitidas han supuesto **15 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. Corporaciones Locales: (9).

| ISLAS                              | Cabildo  | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|----------|------------------|-----------|
| La Graciosa                        | 0        | 4                | 4         |
| Gran Canaria                       | 0        | 2                | 2         |
| Fuerteventura                      | 1        | 0                | 1         |
| Lanzarote                          | 0        | 1                | 1         |
| Tenerife                           | 1        | 0                | 1         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>2</b> | <b>7</b>         | <b>9</b>  |
| Gobierno de Canarias               |          |                  | 6         |
| <b>TOTAL</b>                       |          |                  | <b>15</b> |

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



**La Graciosa: (4)**

- Otros Organismos: (4)

**Gran Canaria: (2)**

- Otros Organismos: (2)

**Fuerteventura: (1)**

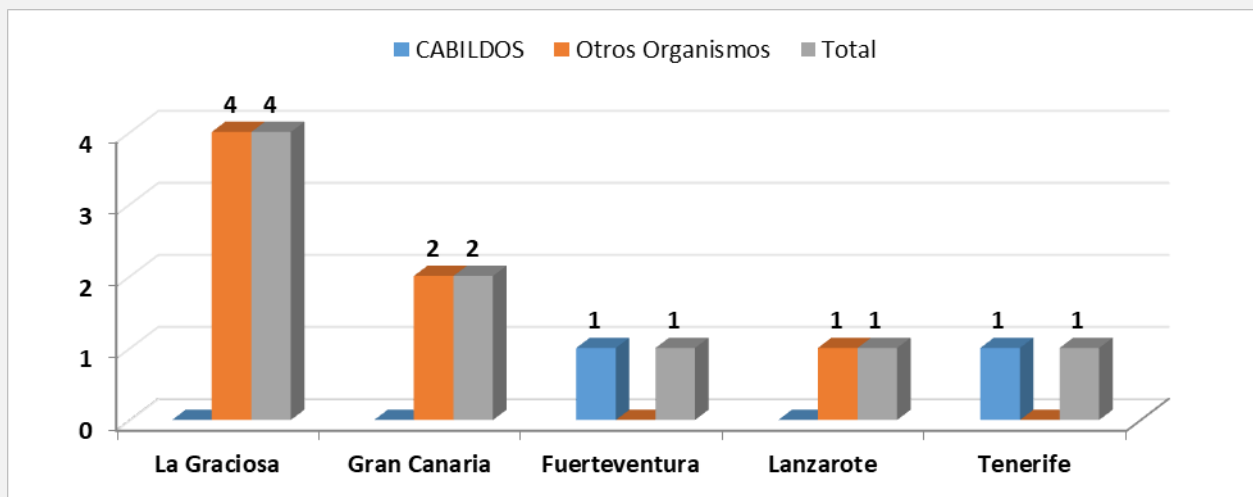
- Cabildo: (1)

**Lanzarote: (1)**

- Otros Organismos: (1)

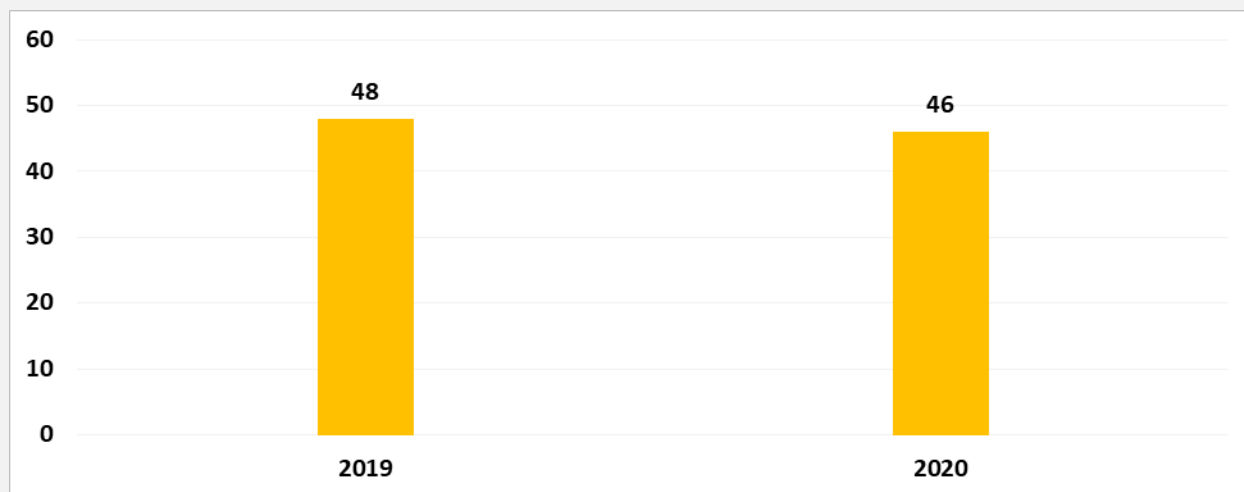
**Tenerife: (1)**

- Cabildo: (1)

**ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE**

En materia de turismo y transporte se han presentado un total de cuarenta y seis (46) quejas nuevas en el año 2020.

Si hacemos una comparativa numérica entre el año 2020 y 2019, podemos observar que el número de quejas es muy similar en ambos años, ya que en el año 2019 se presentaron cuarenta y ocho (48) quejas nuevas, produciéndose un descenso del **-4.16%**.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **15** quejas admitidas han supuesto **64 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: **(17)**.
2. Corporaciones Locales: **(47)**.

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|-----------|
| Tenerife                           | 15        | 1             | 7                | 23        |
| Gran Canaria                       | 2         | 20            | 0                | 22        |
| La Gomera                          | 2         | 0             | 0                | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>19</b> | <b>21</b>     | <b>7</b>         | <b>47</b> |
| Gobierno de Canarias               |           |               |                  | 17        |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>64</b> |

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

**Tenerife: (23)**

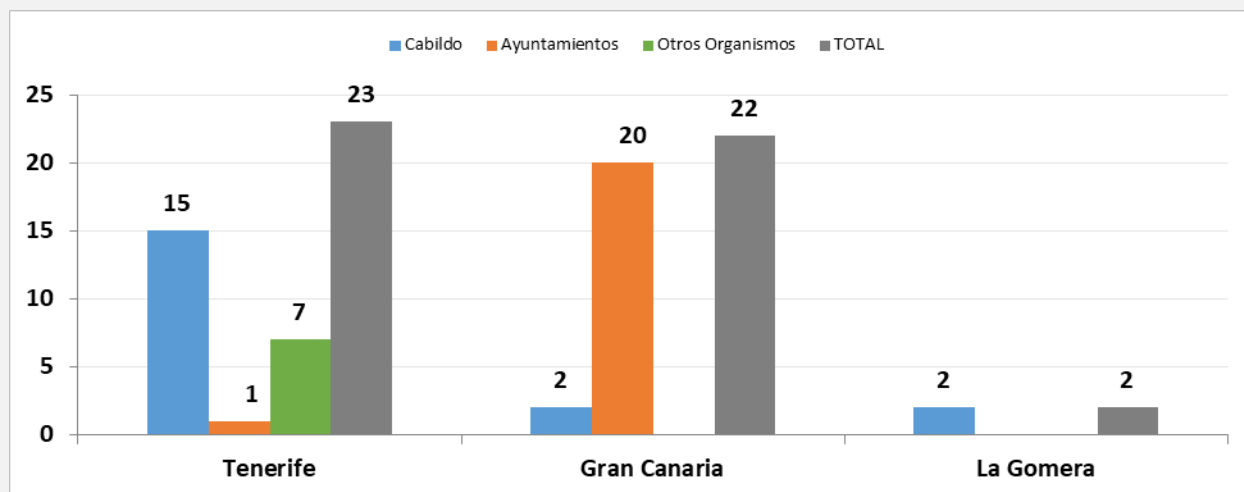
- Ayuntamientos: **(1)**
- Cabildo: **(15)**
- Otros Organismos: **(7)**

**Gran Canaria: (22)**

- Ayuntamientos: **(20)**
- Cabildo: **(2)**

**La Gomera: (2)**

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

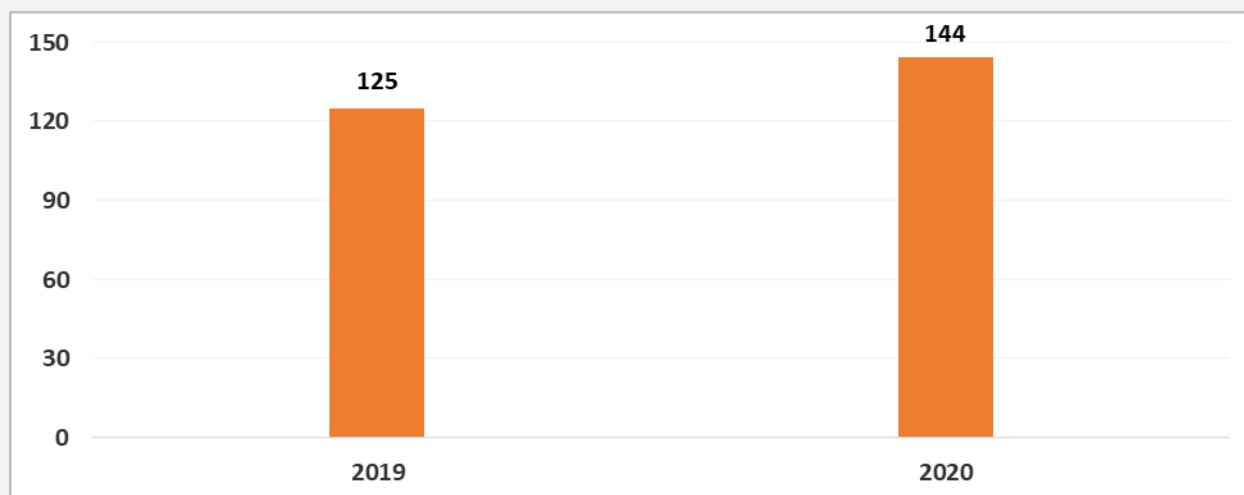


### ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2020 se han registrado en esta Área de Discapacidad un total de ciento cuarenta y cuatro (144) quejas en dicho periodo de 2020. Se ha producido, por tanto, un incremento del **15,20%** de quejas nuevas, con respecto al año anterior (125 en 2019, 144 en 2020).

El **66,67%** de las quejas se motivan en la demora de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, en la resolución del grado de discapacidad o la revisión del grado de discapacidad ya reconocido, con un incremento de quejas por este motivo con respecto al año anterior (de 75 quejas en el año 2019, a 96 en el año 2020).

La crisis derivada del Covid-19, ha agravado esta demora. La declaración del estado de alarma, la suspensión de los plazos administrativos, y las restricciones sanitarias impuestas han ralentizado la resolución de los expedientes y aumentado en 4 meses de media la espera para la cita de valoración por el equipo médico y psicosocial, incrementando la demora ya existente, que ha sido puesta de manifiesto, año tras año, por esta Defensoría.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **123** quejas admitidas han supuesto **260 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: **(184)**.
2. Corporaciones Locales: **(76)**.

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| La Palma                           | 4         | 25            | 0                | 29         |
| Tenerife                           | 7         | 21            | 0                | 28         |
| Gran Canaria                       | 4         | 11            | 1                | 16         |
| Fuerteventura                      | 0         | 2             | 0                | 2          |
| Lanzarote                          | 1         | 0             | 0                | 1          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>12</b> | <b>34</b>     | <b>1</b>         | <b>47</b>  |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |           |               |                  | <b>184</b> |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>260</b> |

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

**La Palma: (29)**

- Ayuntamientos: **(25)**
- Cabildo: **(4)**

**Tenerife: (28)**

- Ayuntamientos: **(21)**
- Cabildo: **(7)**

**Gran Canaria: (16)**

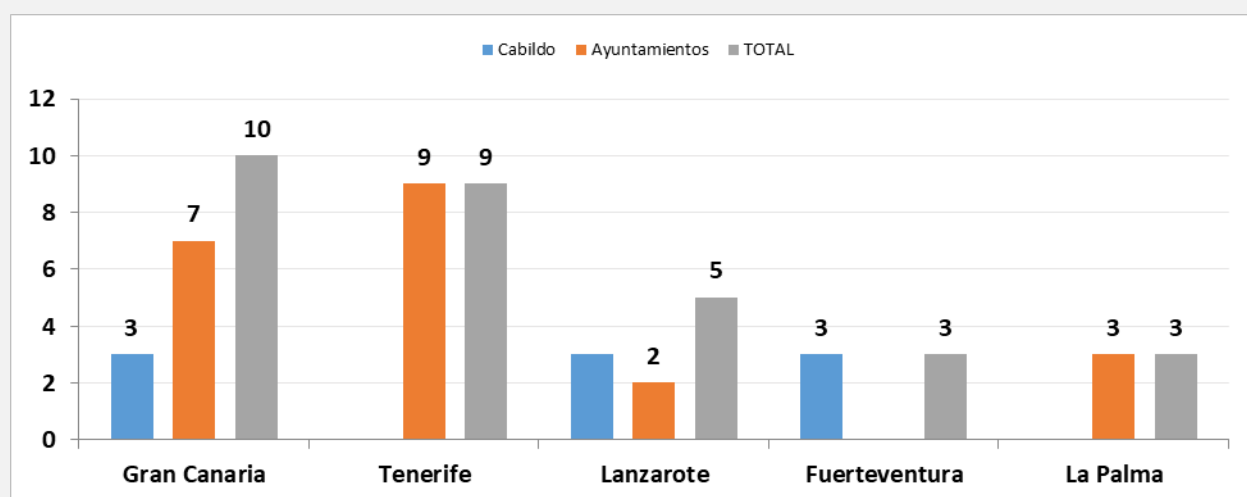
- Ayuntamientos: **(11)**
- Cabildo: **(4)**
- Otros Organismos: **(1)**

**Fuerteventura: (2)**

- Ayuntamientos: **(2)**

**Lanzarote: (1)**

- Cabildo: **(1)**

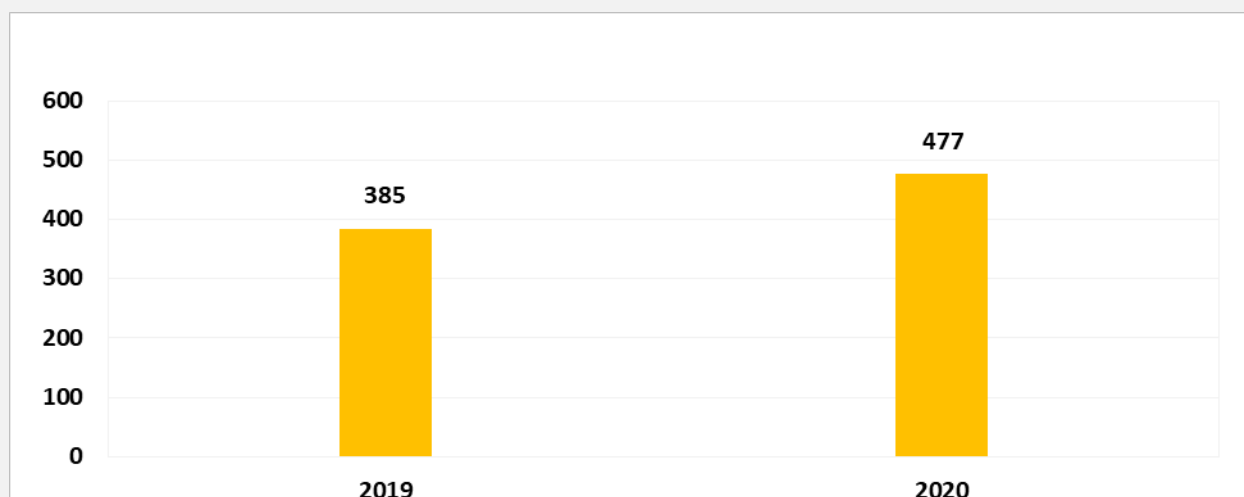


## ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante 2020, Dependencia continuó siendo el área de la Diputación del Común que mayor número de reclamaciones registró, representado en este caso un **16,43%** del total de quejas abiertas en la institución durante el citado periodo.

De enero a diciembre de 2020 se incoaron un total de cuatrocientos setenta y siete (**477**) expedientes, lo que a su vez supone un incremento del **24.54%** en la misma área respecto al año anterior, durante el cual habían tenido entrada trescientos ochenta y tres (**383**) quejas.

Durante casi medio año se registraron quejas a razón de más de cincuenta (**50**) **mensuales** (enero, febrero, julio, noviembre, y especialmente octubre, en que se recibieron **60**). Sin llegar a esas cifras, en agosto y septiembre se habían alcanzado registros altos, con cuarenta y tres (**43**) expedientes abiertos en cada uno de ellos. El dato contrasta con los meses afectados por el Estado de Alarma, pues en marzo se presentaron veintisiete (**27**), y, sobre todo, los meses de abril y mayo, con un exiguo resultado de nueve (**9**) quejas abiertas durante cada uno de ellos.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

En esta área se inadmitieron 29 quejas, y las **448** quejas admitidas han supuesto **1043 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: (**1030**)
2. Corporaciones Locales: (**13**).

| ISLAS                              | Cabildo     | Ayuntamientos | TOTAL     |
|------------------------------------|-------------|---------------|-----------|
| Tenerife                           | 11          | 0             | 11        |
| La Gomera                          | 0           | 2             | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>11</b>   | <b>2</b>      | <b>13</b> |
| Gobierno de Canarias               | 1030        |               |           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>1043</b> |               |           |

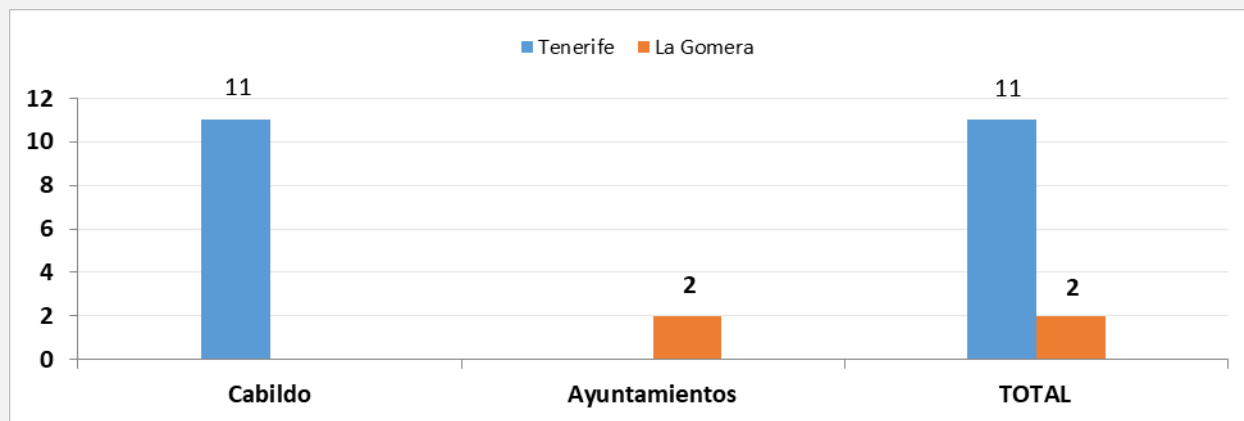
La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

**Tenerife: (11)**

- Cabildo: (11)

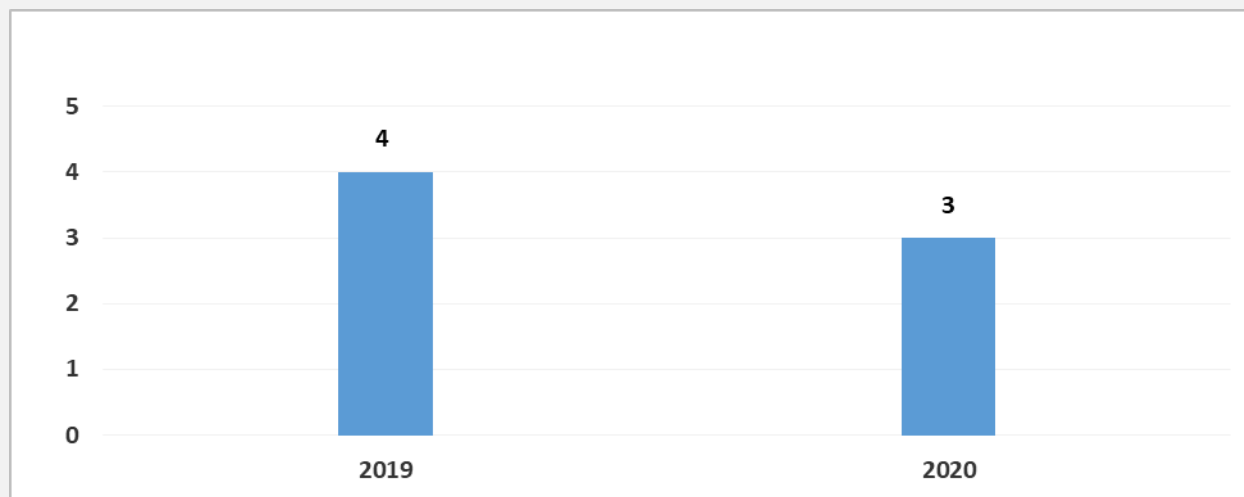
**La Gomera: (2)**

- Ayuntamientos: (2)



### ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

Durante 2020 **se presentaron** en el área de Contratación Pública tres (3) **quejas**. Esto es, una (1) **queja menos que en 2019**. De las quejas registradas en el año 2020 todas fueron admitidas y tramitadas.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un mínimo descenso del número de quejas registradas en el año 2019.

Las 3 quejas admitidas han supuesto 4 actuaciones. Este es el resumen que han originado:

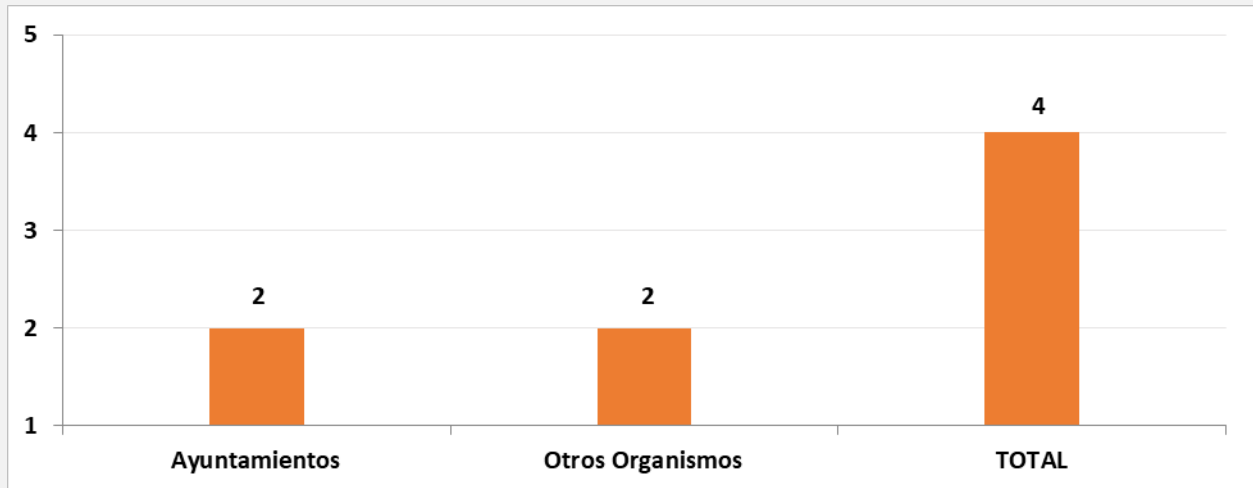
1. Gobierno de Canarias: (1)
2. Corporaciones Locales: (2).

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL    |
|------------------------------------|---------------|------------------|----------|
| Gran Canaria                       | 2             | 2                | 4        |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>2</b>      | <b>2</b>         | <b>4</b> |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>4</b>      |                  |          |

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

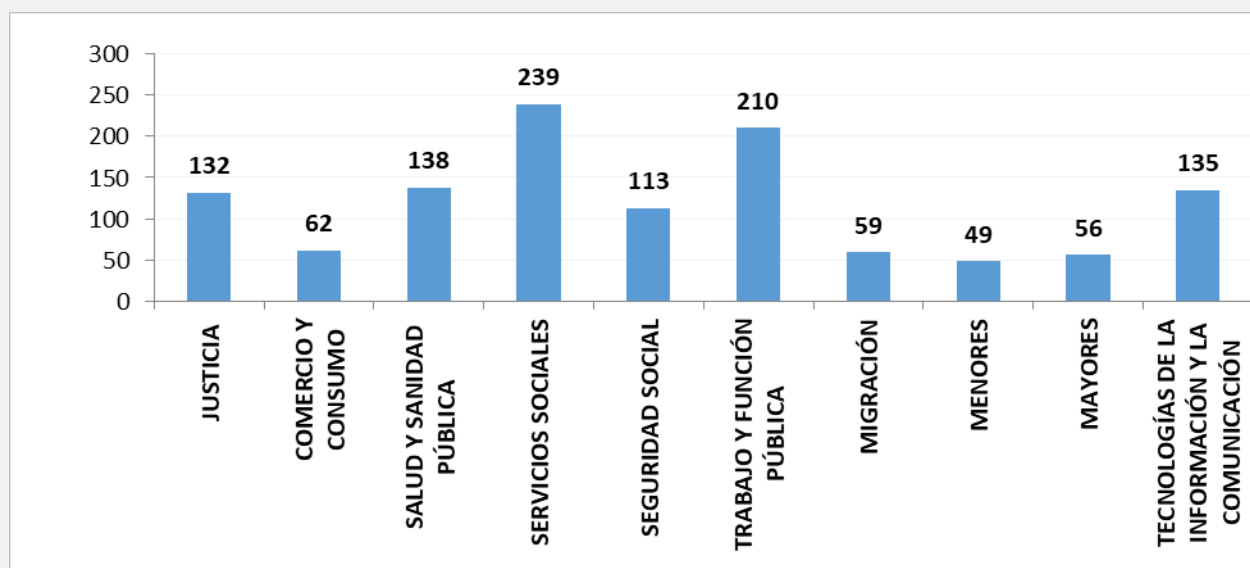
**Gran Canaria: (4)**

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



**QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA**

| ÁREAS                                           | QUEJAS       |
|-------------------------------------------------|--------------|
| JUSTICIA                                        | 132          |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 62           |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 138          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 239          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 113          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 210          |
| MIGRACION                                       | 59           |
| MENORES                                         | 49           |
| MAYORES                                         | 56           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 135          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>1.193</b> |



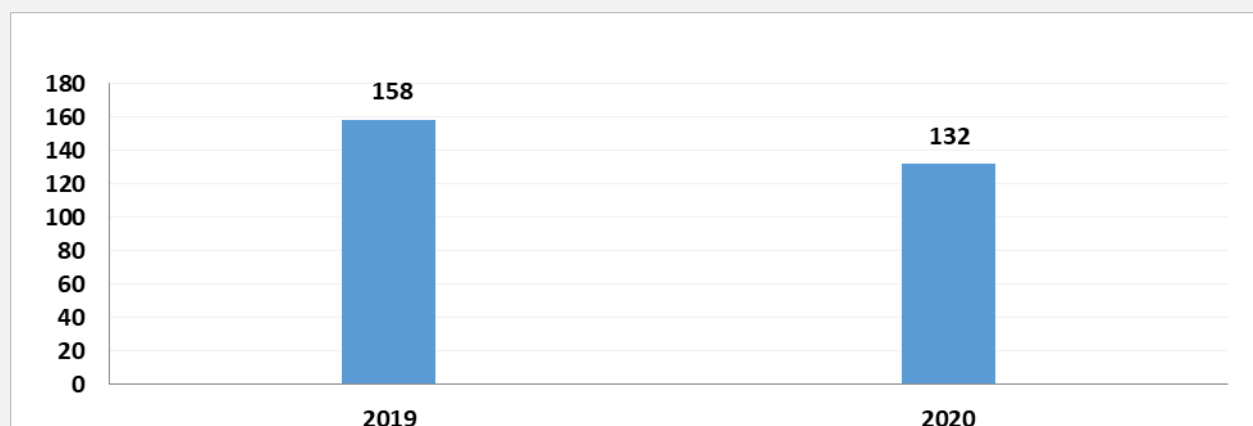


## ÁREA DE JUSTICIA

En el área de Justicia se han registrado ciento treinta y dos **(132)** quejas nuevas, esto es, veintiséis **(26)** quejas menos que en 2019, lo que supone un descenso del **16.45%**.

Los expedientes se incoan a raíz de diferentes causas, no obstante, al igual que sucedía en los 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.

La mayoría de las quejas registradas por la institución de la Diputación del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas. En el área de Justicia, no obstante, 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, que se encuentran bajo el ámbito de actuación de esta Institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2020

Finalmente fueron inadmitidas 68 quejas y otras 27 fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España para asuntos de su competencia, quedando **37** quejas admitidas, que han supuesto **86 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. Corporaciones Locales: **(69)**.
3. Fuera de Canarias: **(3)**.

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|---------------|------------------|-----------|
| Gran Canaria                       | 2             | 36               | 38        |
| Tenerife                           | 0             | 26               | 26        |
| Lanzarote                          | 2             | 2                | 4         |
| La Palma                           | 1             | 0                | 1         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>5</b>      | <b>64</b>        | <b>69</b> |
| Gobierno de Canarias               |               |                  | 14        |
| Fuera de Canarias                  |               |                  | 3         |
| <b>TOTAL</b>                       |               |                  | <b>86</b> |

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

**Gran Canaria: (38)**

- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (36)

**Tenerife: (26)**

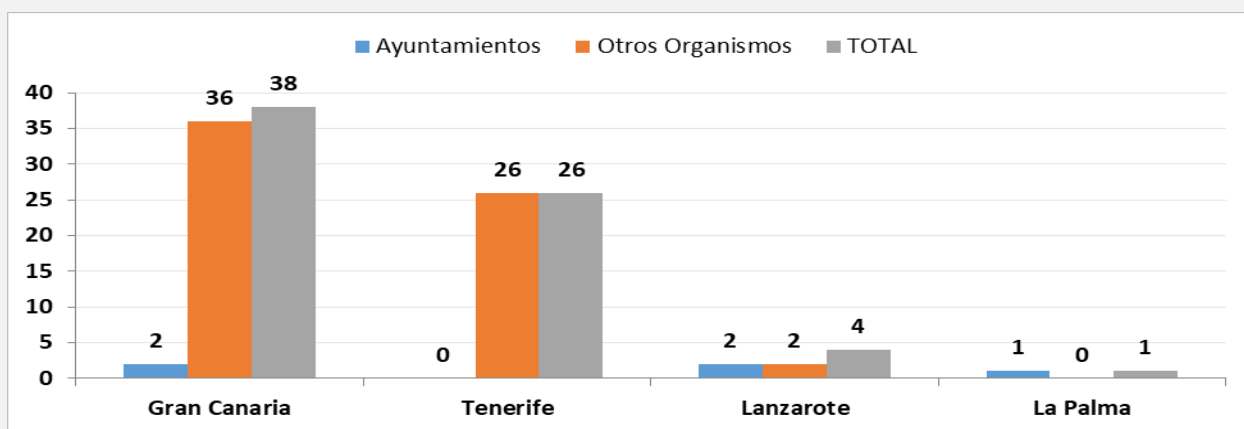
- Otros Organismos: (26)

**Lanzarote: (4)**

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

**La Palma: (1)**

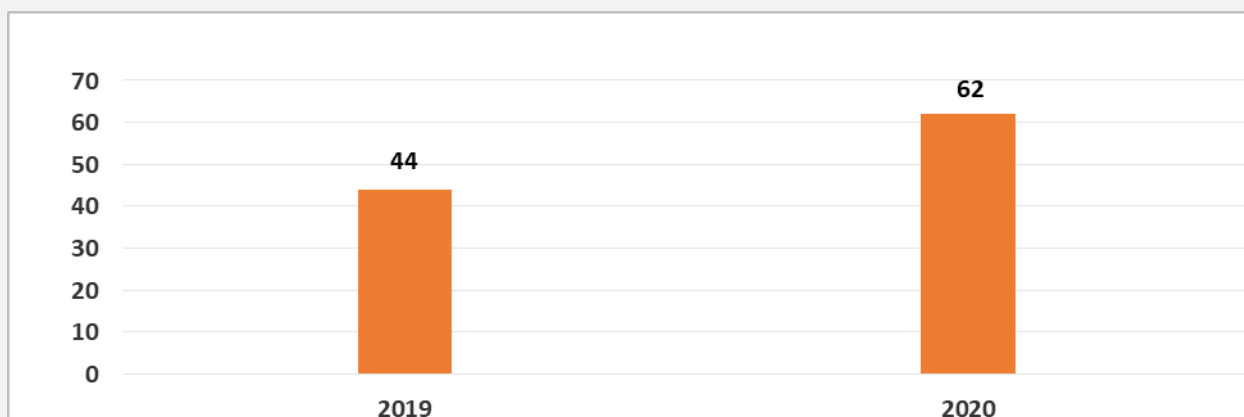
- Ayuntamientos: (1)



## ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

En materia de comercio y consumo se han presentado en el año 2020, un total de sesenta y dos (62) quejas nuevas. Queremos destacar el evidente incremento que supone un **40.90%** más de denuncias que el año anterior, en el que se habían registrado cuarenta y cuatro (44).

Teniendo en cuenta que durante el año 2020 se tramitaron igualmente un total de treinta y cuatro (34) quejas de años anteriores, alcanzamos la cifra total de noventa y seis (96) quejas tramitadas durante este año 2020.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas

En cuanto a los temas en los que se ha centrado nuestro trabajo durante el año 2020, cabe señalar que, seguimos recibiendo por parte de la ciudadanía un destacado número de quejas con el motivo reincidente de las dificultades de las operaciones de compras on-line, que se desarrollarán en el Capítulo VI de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.

Como novedad, este año debemos señalar que se incorpora a nuestra labor una nueva problemática que los ciudadanos y ciudadanas nos trasladan, que son las dificultades del desarrollo del trabajo por parte de los pequeños autónomos vendedores en los mercadillos municipales, todo lo cual será analizado en el Capítulo VI como se ha indicado en el párrafo anterior.

De las presentadas, fueron inadmitidas 28 quejas y 1 fue trasladada al Defensor del Pueblo de España, de manera que las **32** quejas admitidas han supuesto **131 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: **(101)**.
2. Corporaciones Locales: **(30)**.

| ISLAS                              | Cabildo    | Ayuntamientos | TOTAL     |
|------------------------------------|------------|---------------|-----------|
| Gran Canaria                       | 3          | 7             | 10        |
| Tenerife                           | 0          | 9             | 9         |
| Lanzarote                          | 3          | 2             | 5         |
| Fuerteventura                      | 3          | 0             | 3         |
| La Palma                           | 0          | 3             | 3         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>9</b>   | <b>21</b>     | <b>30</b> |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        | <b>101</b> |               |           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>131</b> |               |           |

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

**Gran Canaria: (10)**

- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(3)**

**Tenerife: (9)**

- Ayuntamientos: **(9)**

**Lanzarote: (5)**

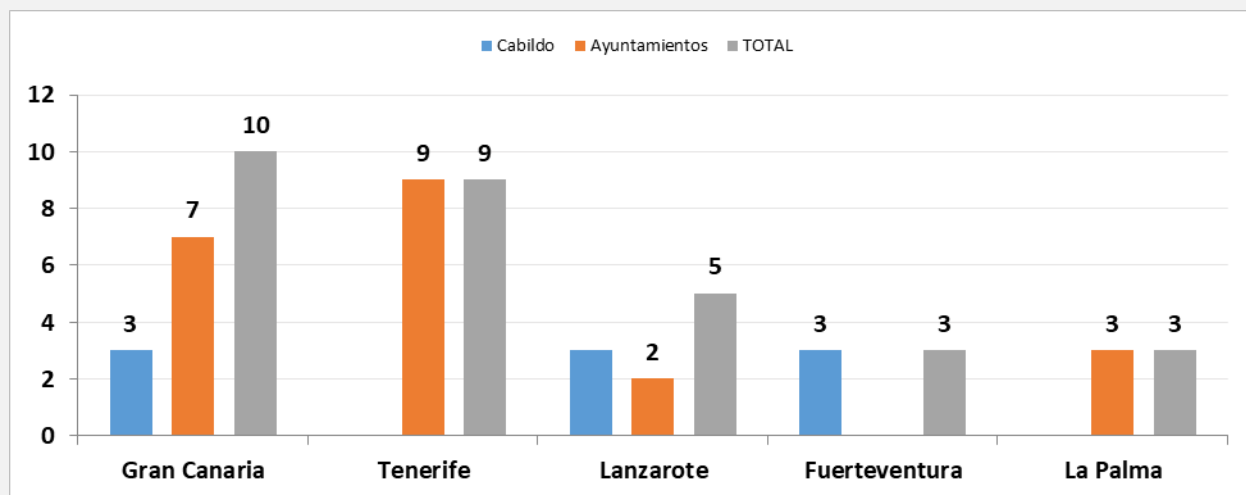
- Ayuntamientos: **(2)**
- Cabildo: **(3)**

**Fuerteventura: (3)**

- Cabildo: **(3)**

**La Palma: (3)**

- Ayuntamientos: **(3)**

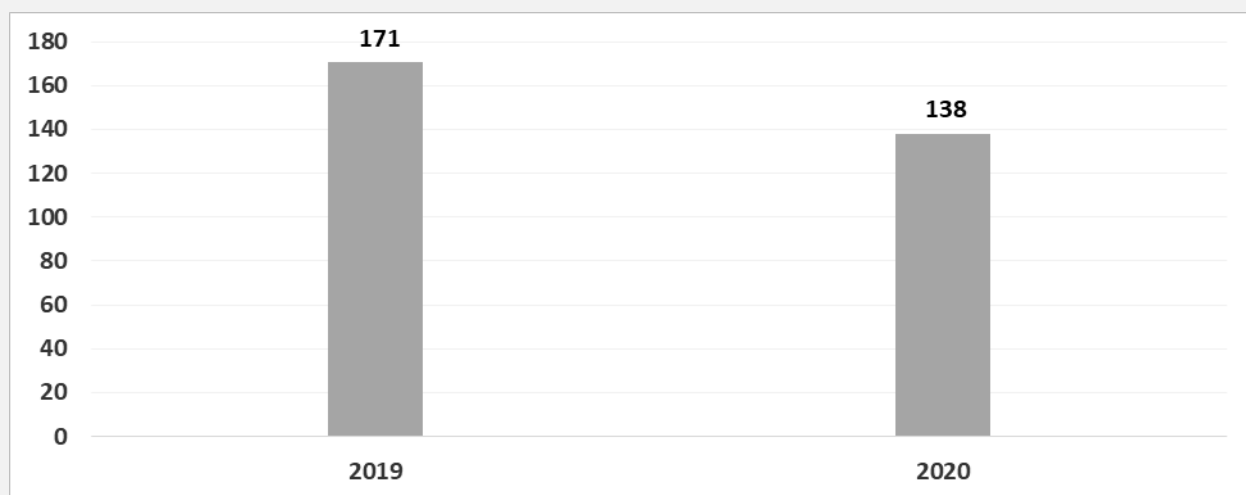


### ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2020, y con relación a sanidad y salud pública, se incoaron ciento treinta y ocho (**138**) nuevas investigaciones, que supone una disminución de un **19,29%** con respecto al 2019.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de setenta y seis (**76**) **quejas**, ya que sesenta y uno (**61**) fueron inadmitidas y uno (**1**) fue trasladada al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.

A pesar del descenso de quejas, la sanidad y la salud pública sigue siendo uno de los problemas más preocupantes para la ciudadanía, lo que queda reflejado no sólo en el número de expedientes tramitados, sino en la diversa temática analizada en los mismos, y que incluye un apartado exclusivo sobre las quejas derivadas de la crisis sanitaria originada por el COVID-19.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas registradas

Las **76** quejas admitidas han supuesto **217 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: (**188**).
2. Corporaciones Locales: (**31**).

| ISLAS                              | Cabildos | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 3        | 13            | 2                | 18         |
| Gran Canaria                       | 0        | 6             | 4                | 10         |
| La Gomera                          | 1        | 1             | 0                | 2          |
| Fuerteventura                      | 0        | 1             | 0                | 1          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> |          |               |                  | <b>31</b>  |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |          |               |                  | <b>188</b> |
| <b>TOTAL</b>                       |          |               |                  | <b>217</b> |

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

**Tenerife: (18)**

- Ayuntamientos: (13)
- Cabildo Insular: (3)
- Otros Organismos: (2)

**Gran Canaria: (10)**

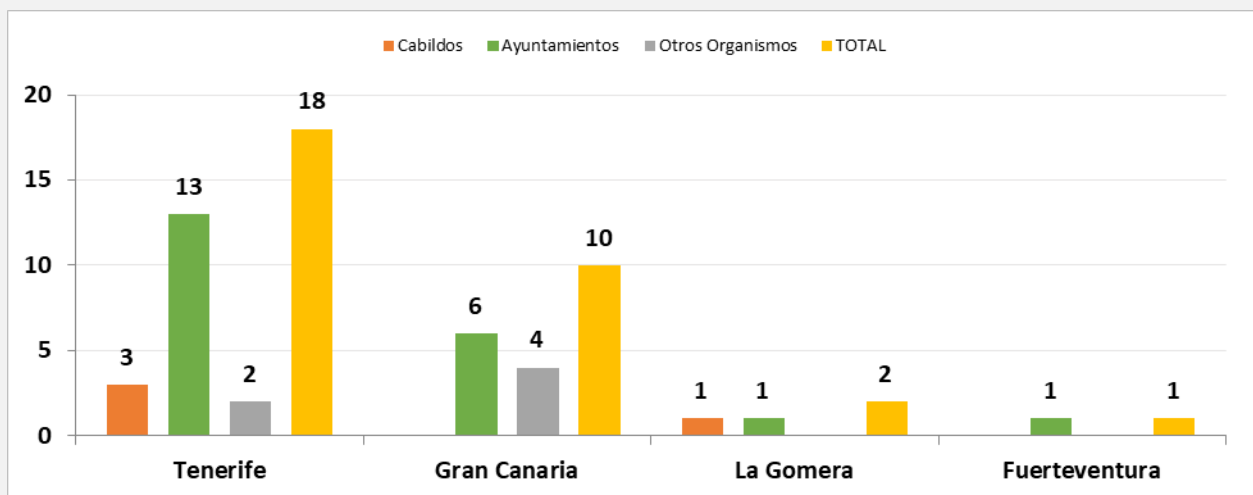
- Ayuntamientos: (6)
- Otros Organismos: (4)

**La Gomera: (2)**

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

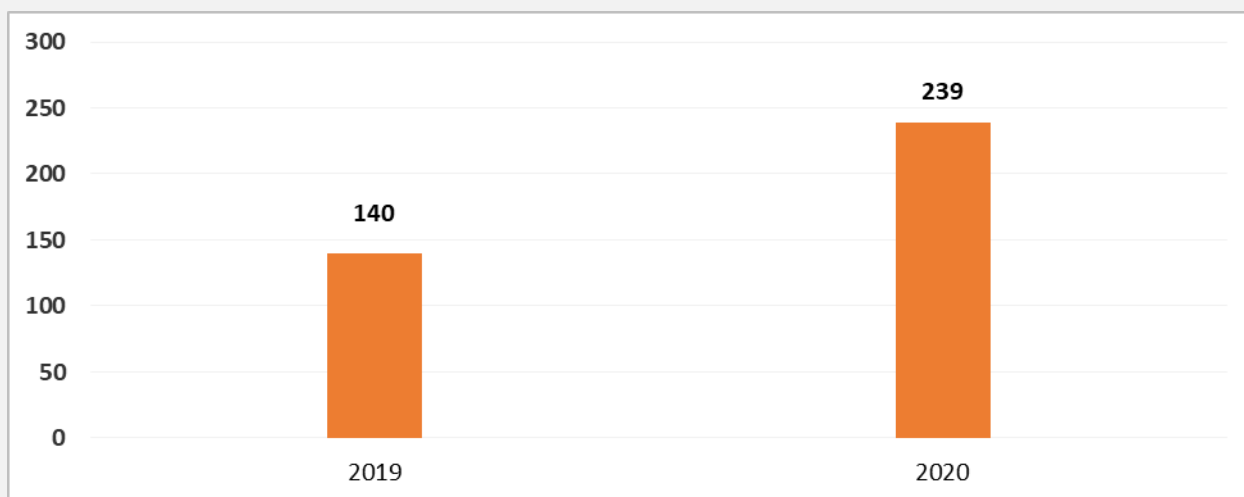
**Fuerteventura: (1)**

- Ayuntamientos: (1)



## ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante 2020 se presentaron en el área de Servicios Sociales doscientas treinta y nueve (**239**) **quejas**, frente a las ciento cuarenta (**140**) del año anterior, esto es, noventa y nueve (**99**) **quejas más**, produciéndose un **incremento del 70,71%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de doscientos dos (**202**) **quejas**, ya que treinta y seis (**36**) fueron inadmitidas y una (**1**) fue trasladada al Defensor del Pueblo de España, por carecer de competencia la Institución para su tramitación.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **202** quejas admitidas han supuesto **637 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: (**199**).
2. Corporaciones Locales: (**438**).

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 180           | 7                | 187        |
| Gran Canaria                       | 117           | 2                | 119        |
| La Palma                           | 49            | 0                | 49         |
| Lanzarote                          | 30            | 3                | 33         |
| Fuerteventura                      | 19            | 0                | 19         |
| La Gomera                          | 18            | 0                | 18         |
| El Hierro                          | 13            | 0                | 13         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> |               |                  | <b>438</b> |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |               |                  | <b>199</b> |
| <b>TOTAL</b>                       |               |                  | <b>637</b> |

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

**Tenerife: (187)**

- Ayuntamientos: (180)
- Otros Organismos: (7)

**Gran Canaria: (45)**

- Ayuntamientos: (42)
- Cabildo: (3)

**La Palma: (19)**

- Ayuntamientos: (19)

**Lanzarote: (14)**

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo: (2)

**Fuerteventura: (6)**

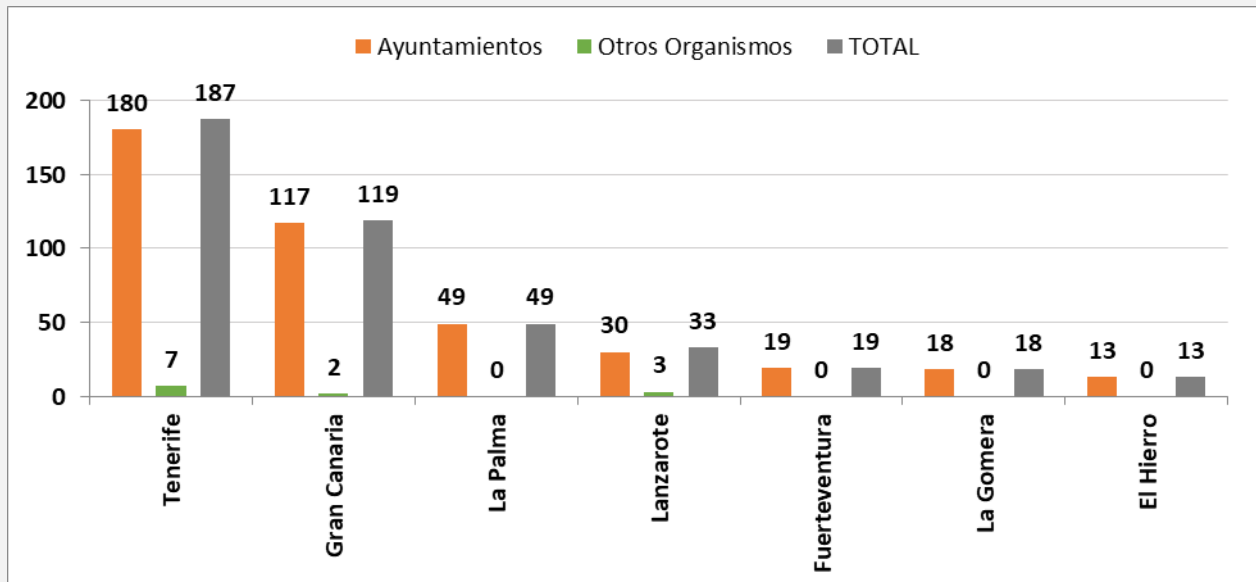
- Ayuntamientos: (6)

**La Gomera: (6)**

- Ayuntamientos: (6)

**El Hierro: (5)**

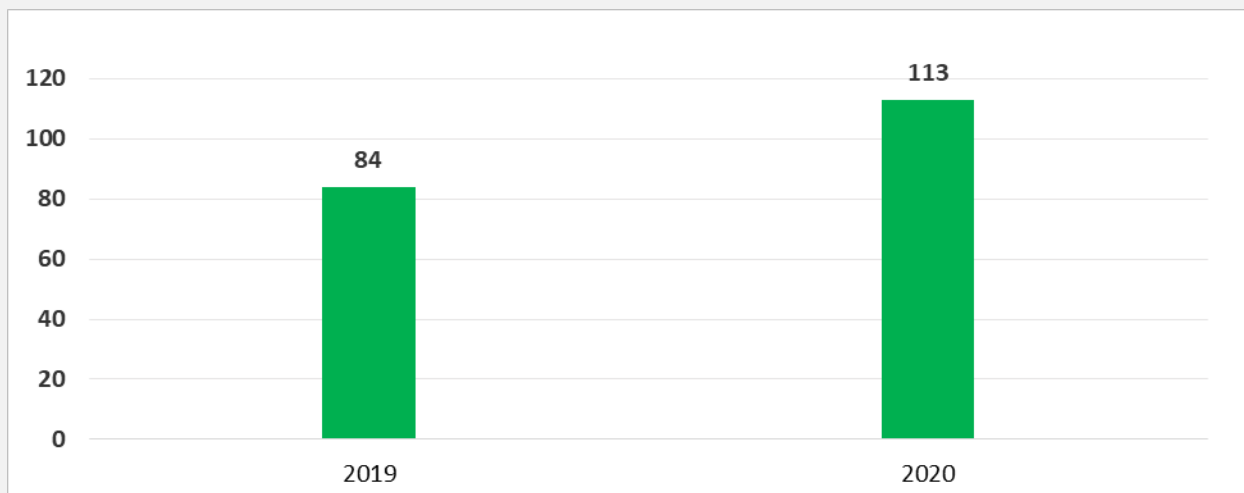
- Ayuntamientos: (5)



## ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2020 se registraron en el área de Seguridad Social ciento trece (**113**) **quejas**, frente a las ochenta y cuatro (**84**) de 2019. Esto es, veintinueve (**29**) **quejas más**, lo que supone un **incremento del 34,52%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de veinticinco (**25**) **quejas**, ya que catorce (**14**) fueron inadmitidas y setenta y cuatro (**74**) fueron trasladados al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **25 quejas admitidas** han supuesto **48 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. Corporaciones Locales: (**45**).
2. Fuera de Canarias: (**3**)

| ISLAS                              | Otros Organismos |
|------------------------------------|------------------|
| Tenerife                           | 13               |
| Gran Canaria                       | 32               |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>45</b>        |
| Fuera de Canarias                  | 3                |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>48</b>        |

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

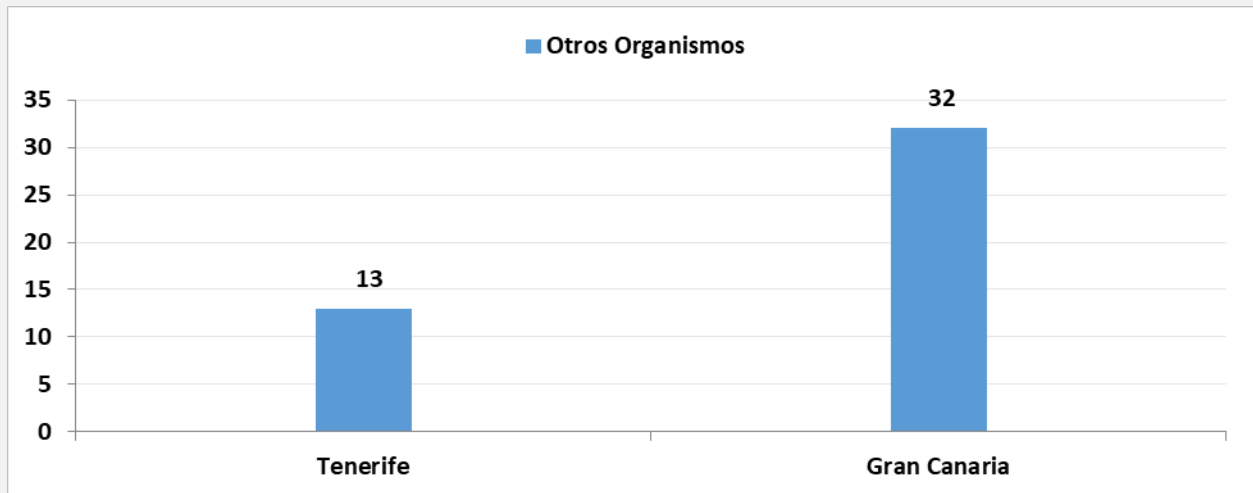
**Tenerife: (13)**

- Otros Organismos: (**13**)

**Gran Canaria: (32)**

- Otros Organismos: (**32**)

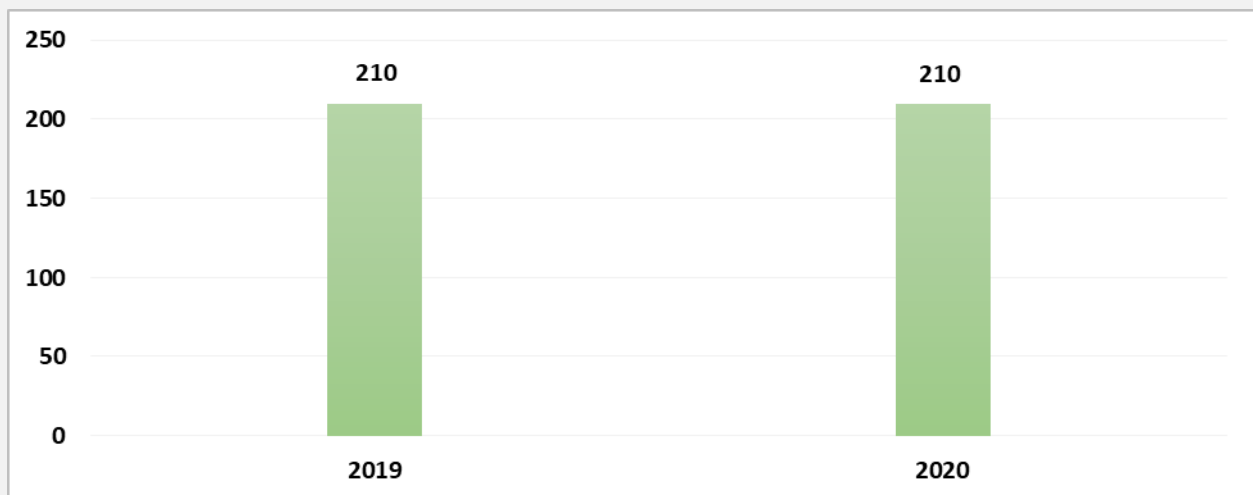




### ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

A fecha 31/12/2020 constan doscientos diez (**210**) quejas nuevas recibidas, mismo número de quejas que las recibidas en el año 2019.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de ochenta y cuatro (**84**) **quejas**, ya que ciento veintitrés (**123**) fueron inadmitidas y tres (**3**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado a la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando el mismo número de quejas registradas

Las **84** quejas admitidas han supuesto **212 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**143**).
2. Corporaciones Locales: (**67**).
3. Fuera de Canarias: (**2**)

| ISLAS                              | Cabildos  | Ayuntamientos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Gran Canaria                       | 6         | 16            | 22         |
| Tenerife                           | 4         | 18            | 22         |
| Lanzarote                          | 8         | 4             | 12         |
| Fuerteventura                      | 0         | 6             | 6          |
| El Hierro                          | 5         | 0             | 5          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>23</b> | <b>44</b>     | <b>67</b>  |
| Gobierno de Canarias               |           |               | 143        |
| Fuera de Canarias                  |           |               | 2          |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               | <b>212</b> |

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

**Gran Canaria: (22)**

- Ayuntamientos: (16)
- Cabildo: (6)

**Tenerife: (22)**

- Ayuntamientos: (18)
- Cabildo: (4)

**Lanzarote: (12)**

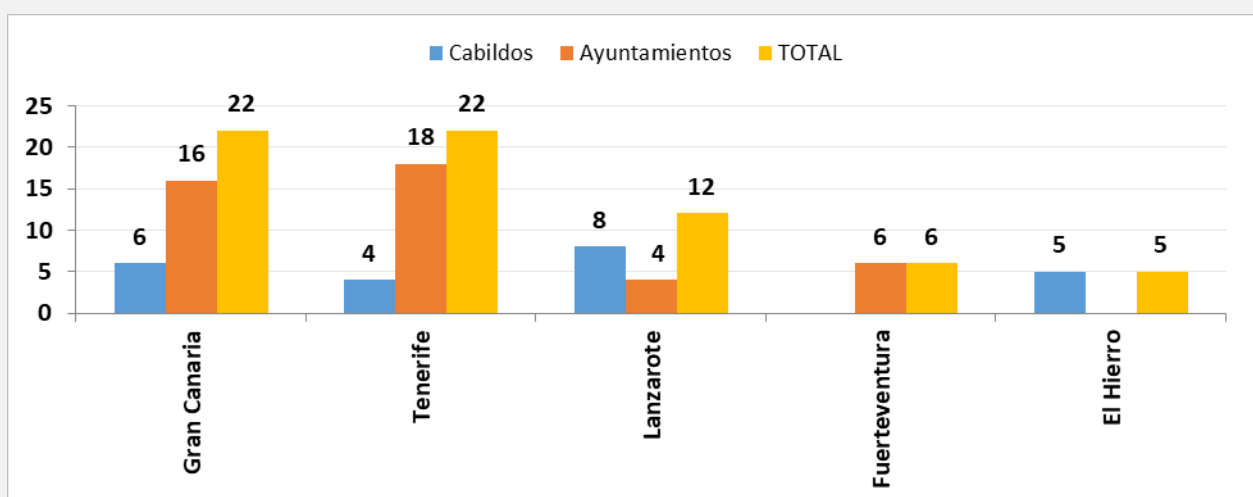
- Ayuntamientos: (4)
- Cabildo: (8)

**Fuerteventura: (6)**

- Ayuntamiento: (6)

**El Hierro: (5)**

- Cabildo: (5)

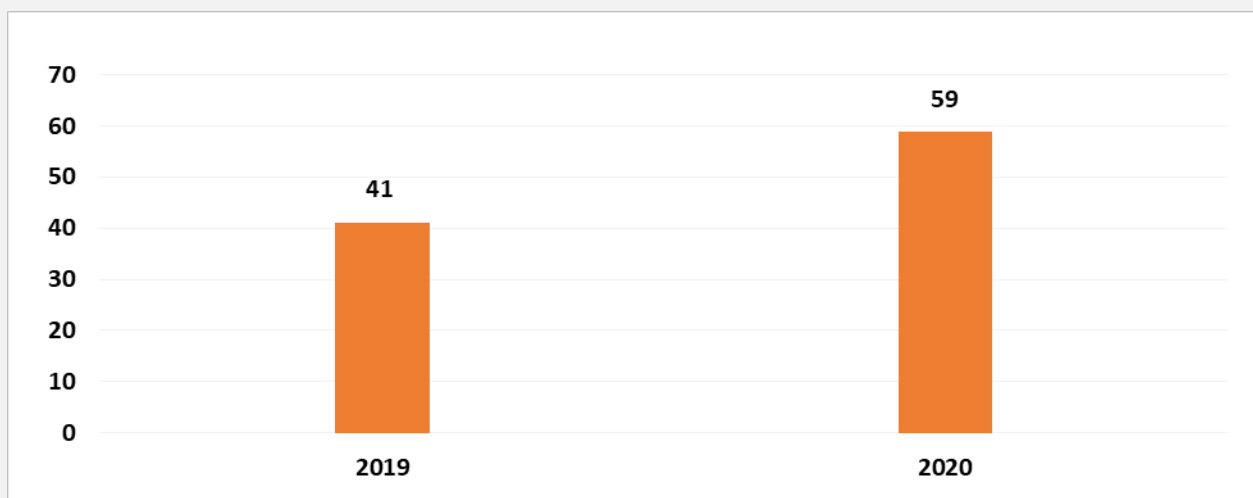


## ÁREA DE MIGRACIÓN

Se han registrado un total de cincuenta y nueve (**59**) expedientes de queja en este año 2020, dieciocho (**18**) expedientes más que los registrados en el año 2019, lo que supone un aumento del **43.90%**.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando de manera significativa las quejas presentadas por migrantes que acuden a esta Institución debido a la demora de los Ayuntamientos en la concesión de los servicios, prestaciones sociales y ayudas solicitadas en aras de sobrellevar la situación de desamparo en la que se encuentran.

Muchas de las quejas registradas por la institución de la Diputación del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias. No obstante, en el caso del área de Migraciones, las administraciones afectadas, en su mayoría, pertenecen a la Administración General del Estado.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2020.

De las 59 quejas presentadas, 28 fueron inadmitidas y 14 trasladadas al Defensor del Pueblo de España, de manera que las **17** quejas admitidas han supuesto **19 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: **(1)**.
2. Corporaciones Locales: **(15)**
3. Fuera de Canarias: **(3)**

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL     |
|------------------------------------|---------------|------------------|-----------|
| Tenerife                           | 0             | 13               | 13        |
| Gran Canaria                       | 2             | 0                | 2         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>2</b>      | <b>13</b>        | <b>15</b> |
| Gobierno de Canarias               |               |                  | 1         |
| Fuera de Canarias                  |               |                  | 3         |
| <b>TOTAL</b>                       |               |                  | <b>19</b> |

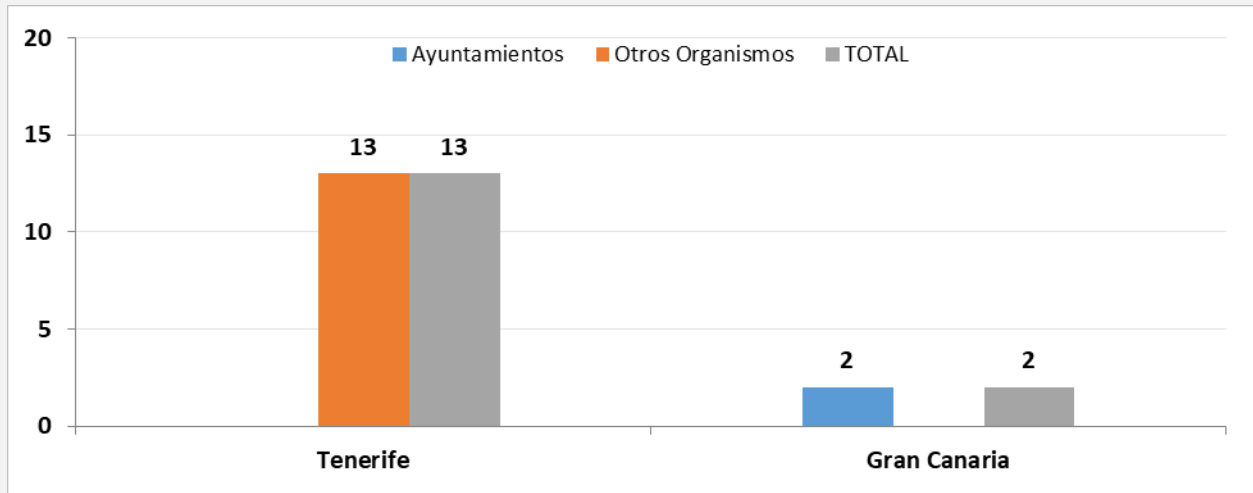
La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

**Tenerife: (13)**

- Otros Organismos: (13)

**Gran Canaria: (2)**

- Ayuntamientos: (2)



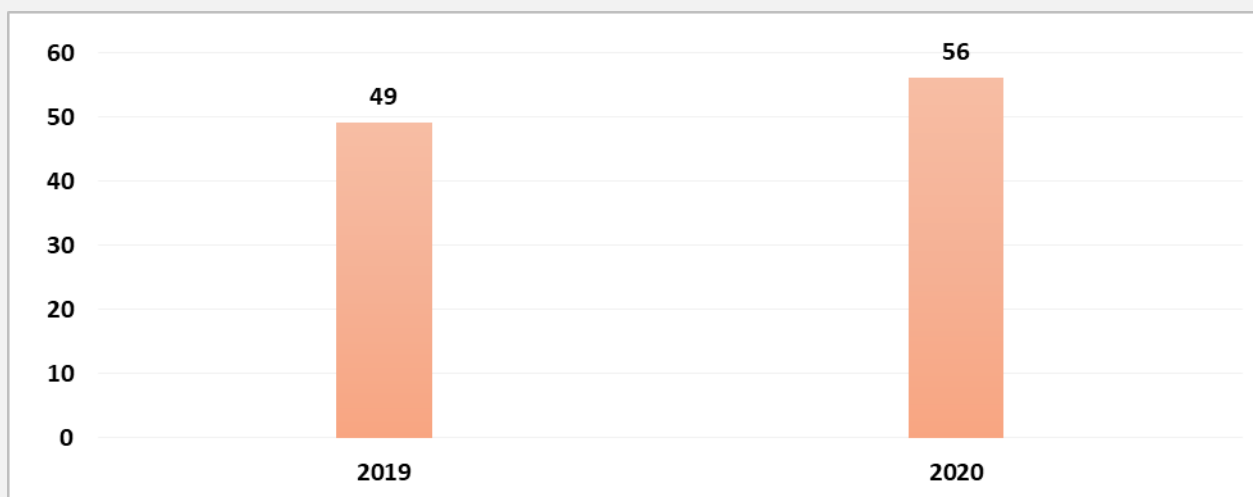
### ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

### ÁREA DE MAYORES

Durante 2020 **se presentaron** en el área de Mayores cincuenta y seis (**56**) **quejas**, frente a las cuarenta y nueve (**49**) del año 2019. Esto es, siete (**7**) quejas más, lo que supone un **incremento del 14,28 %**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de cuarenta y dos (**42**) **quejas**, ya que trece (**13**) fueron inadmitidas y una (**1**) fue trasladada al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **42** quejas admitidas han supuesto **126 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: **(63)**.
2. Corporaciones Locales: **(63)**.

| ISLAS                              | Cabildo   | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 30        | 6             | 2                | 38         |
| Gran Canaria                       | 10        | 1             | 6                | 17         |
| Fuerteventura                      | 0         | 3             | 3                | 6          |
| Lanzarote                          | 0         | 2             | 0                | 2          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>40</b> | <b>12</b>     | <b>11</b>        | <b>63</b>  |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |           |               |                  | <b>63</b>  |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>126</b> |

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

**Tenerife: (38)**

- Ayuntamientos: **(6)**
- Cabildo: **(30)**
- Otros Organismos: **(2)**

**Gran Canaria: (17)**

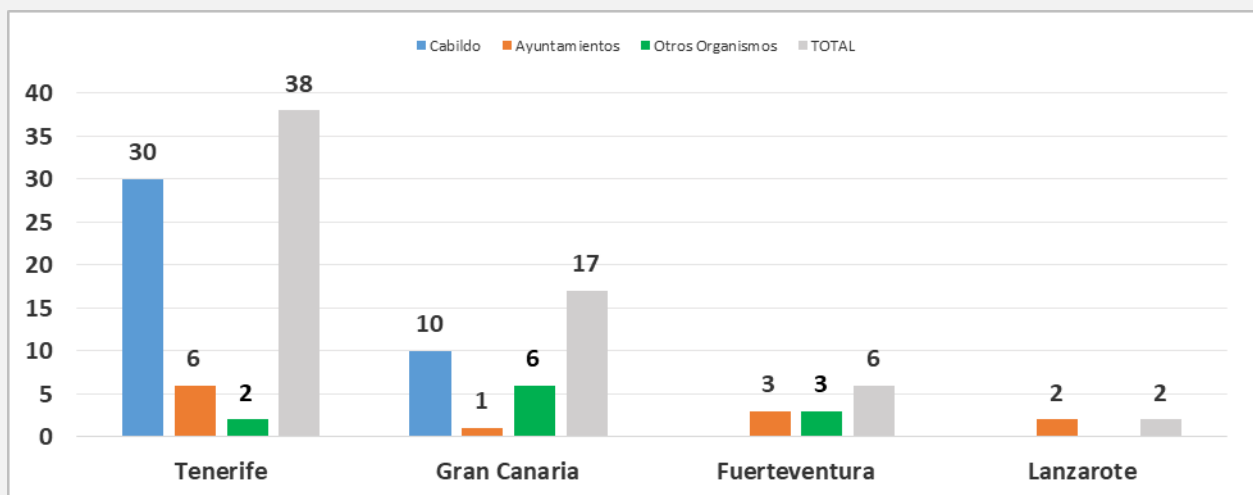
- Ayuntamientos: **(1)**
- Cabildo Insular: **(10)**
- Otros Organismos: **(6)**

**Fuerteventura: (6)**

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

**Lanzarote: (2)**

- Ayuntamientos: **(2)**



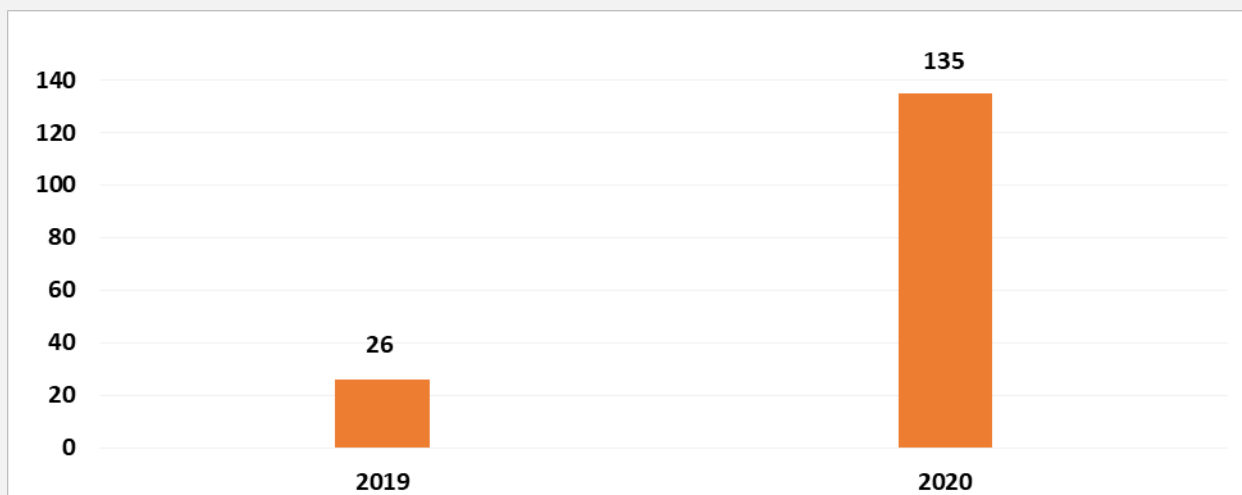
## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2020 ha existido un aumento de un **+419,23%** de las quejas con respecto al año 2019, que en gran medida está motivado por la mayor incidencia de las nuevas tecnologías en la vida diaria de los ciudadanos, sobre todo tras el Covid-19.

De las veintiséis (**26**) quejas que se tramitaron en 2019 hemos pasado a un total de ciento treinta y cinco (**135**) quejas tramitadas en el 2020. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de ciento diecisiete (**117**) **quejas**, ya que once (**11**) fueron inadmitidas y siete (**7**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, al no ser competente del asunto planteado la institución.

En cuanto al contenido de las quejas, y aunque se han tratado asuntos relacionados con el defectuoso funcionamiento de páginas web de administraciones u organismos públicos, o el colapso y saturación de líneas telefónicas y sedes electrónicas de éstos, así como con las reclamaciones no atendidas contra compañías telefónica o la colocación de antenas de telefonía móvil, el principal motivo de queja ha sido: “la falta de cobertura en las telecomunicaciones de algunos puntos de la geografía canaria”.

En cuanto a los organismos implicados en la resolución de las quejas, se acumulan frente a Ayuntamientos y Gobierno de Canarias.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento extraordinario del número de quejas registradas.

Las **117** quejas admitidas han supuesto **29 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: (**6**).
2. Corporaciones Locales: (**23**).

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Cabildos  | TOTAL     |
|------------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| Tenerife                           | 3             | 5         | 8         |
| Gran Canaria                       | 2             | 5         | 7         |
| La Palma                           | 2             | 3         | 5         |
| Fuerteventura                      | 0             | 2         | 2         |
| Lanzarote                          | 1             | 0         | 1         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>8</b>      | <b>15</b> | <b>23</b> |
| Gobierno de Canarias               | 6             |           |           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>29</b>     |           |           |

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

**Tenerife: (8)**

- Ayuntamientos: (3)
- Otros Organismos: (5)

**Gran Canaria: (7)**

- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (5)

**La Palma: (5)**

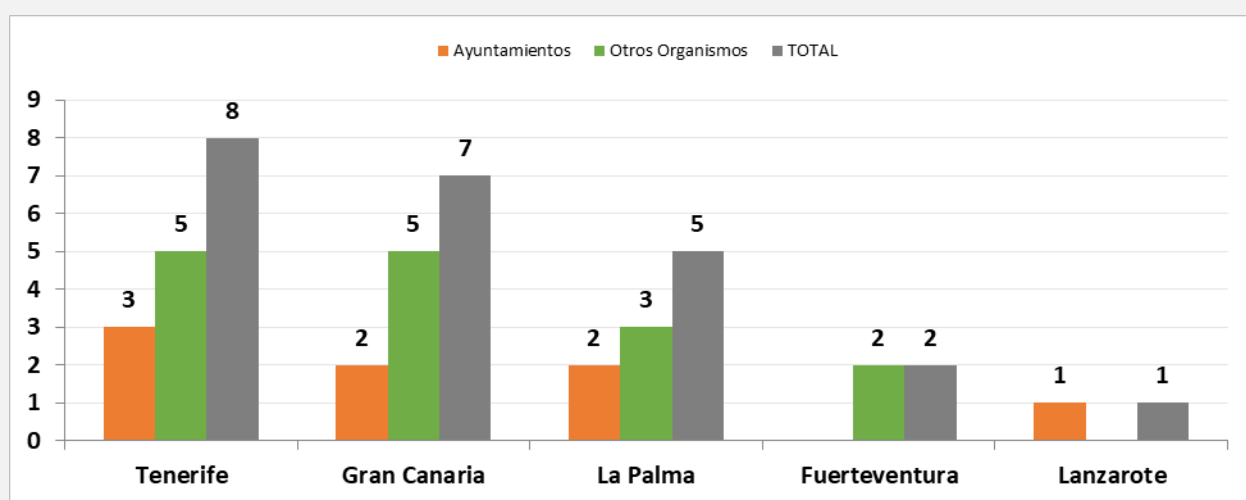
- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (3)

**Fuerteventura: (2)**

- Otros Organismos: (2)

**Lanzarote: (1)**

- Ayuntamientos: (1)



## ÁREA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

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

## **Capítulo III.**

Quejas cerradas e inadmisiones  
en el año 2020 y sus causas



### Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2020 y sus causas.

A lo largo del ejercicio 2020 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 2019, el número de casos resueltos se redujo ligeramente en un **-1,31%**. En 2019 se cerraron **2.775** expedientes, mientras que en 2020, ese número se redujo a **2.739**.

Las causas de cierre de un expediente se dividen en cuatro apartados:

1. Cierres con Resolución
2. Resto de Cierres
3. Traslados al Defensor del Pueblo de España
4. Inadmisiones

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

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante:
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado.
  - b. **Reconocimiento Favorable** a la petición ciudadana por parte de la Administración Pública.
2. **Límite de Actuaciones**, 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:

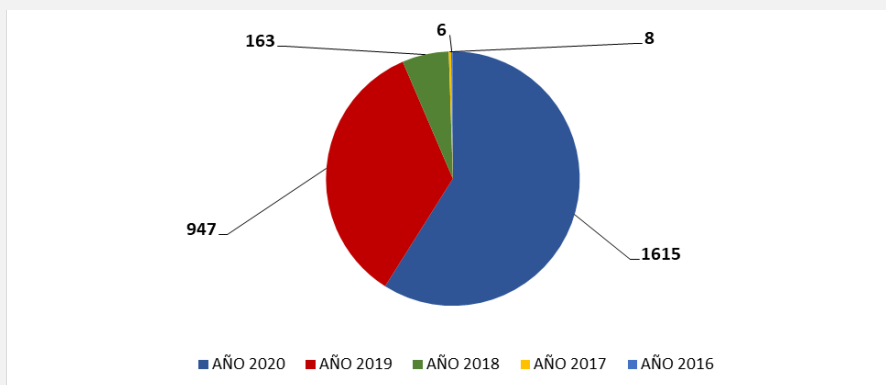
- “No existe irregularidad”, cuando la Administración ha actuado de acuerdo a lo establecido legalmente.
- “Desistimiento”, cuando la persona reclamante renuncia, por acción u omisión, a continuar el expediente.
- “Sub Iudice”, cuando el asunto se encuentra en un proceso judicial, ya que, en aplicación 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 al Defensor del Pueblo de España 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**

**4. Las Inadmisiones** son los expedientes que, **antes de ser admitidos a trámite**, se comprueba que cumple alguna de las condiciones señaladas en el 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.

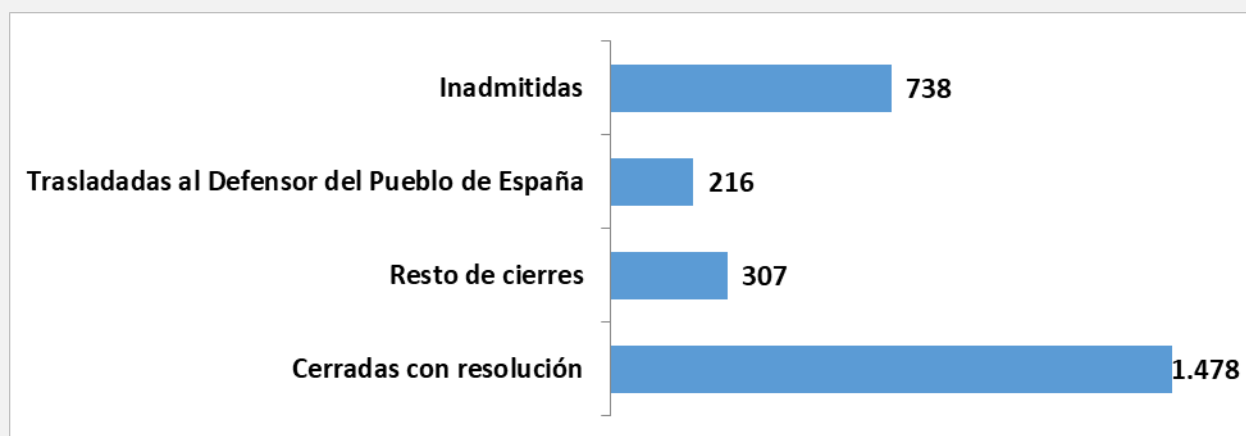
- QUEJAS CERRADAS POR AÑO DE REGISTRO**

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| Expedientes registrados en el año 2020 | 1.615        |
| Expedientes registrados en el año 2019 | 947          |
| Expedientes registrados en el año 2018 | 163          |
| Expedientes registrados en el año 2017 | 8            |
| Expedientes registrados en el año 2016 | 6            |
| <b>Total</b>                           | <b>2.739</b> |



- Datos generales**

|                                              |              |                |
|----------------------------------------------|--------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 1.478        | 53.96%         |
| Resto de cierres                             | 307          | 11.20%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 216          | 7,88%          |
| Inadmitidas                                  | 738          | 26.94%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>2.739</b> | <b>100.00%</b> |

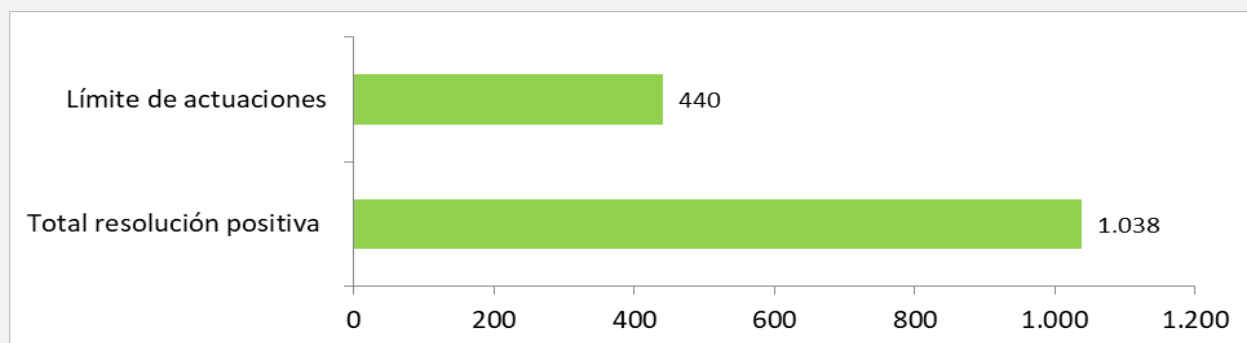


- Quejas Cerradas por Adjuntías

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 1.485        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 1.152        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 102          |
| <b>Total general</b>                                                        | <b>2.739</b> |

- Quejas cerradas con resolución

|                                  |              |                |
|----------------------------------|--------------|----------------|
| Resolución favorable             | 466          | 31.53%         |
| Reconocimiento favorable         | 572          | 28.70%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1.038</b> | <b>70.23%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 440          | 29.77%         |
| <b>Total</b>                     | <b>1.478</b> | <b>100.00%</b> |



- Quejas Cerradas con Resolución Positiva por Adjuntías

| ADJUNTÍAS                                                                   | CERRADAS CON RESOLUCIÓN | TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 990                     | 669 67.57%                |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 464                     | 356 76.72%                |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 24                      | 13 83.33%                 |
| <b>Total general</b>                                                        | <b>1.478</b>            | <b>1.038 70.23%</b>       |

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

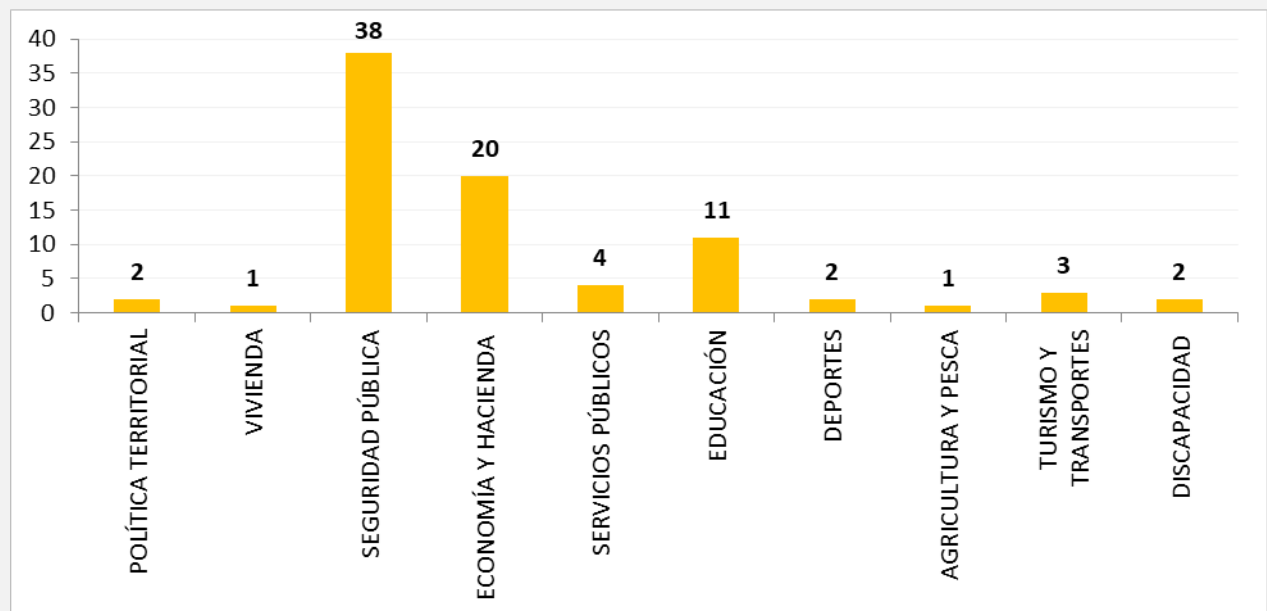
|                                |            |                |
|--------------------------------|------------|----------------|
| No existe irregularidad        | 206        | 67.10%         |
| Desistimiento                  | 58         | 18.89%         |
| Sub Iudice                     | 23         | 7.49%          |
| Remitida a otra Administración | 5          | 1.62%          |
| Duplicidad                     | 5          | 1.62%          |
| Jurídico-Privada               | 4          | 1.30%          |
| Sin competencia                | 4          | 1.30%          |
| Discrepancia Técnica           | 2          | 0,65%          |
| <b>Total</b>                   | <b>307</b> | <b>100.00%</b> |

- Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de España por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 84         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 129        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 3          |
| <b>Total general</b>                                                        | <b>216</b> |

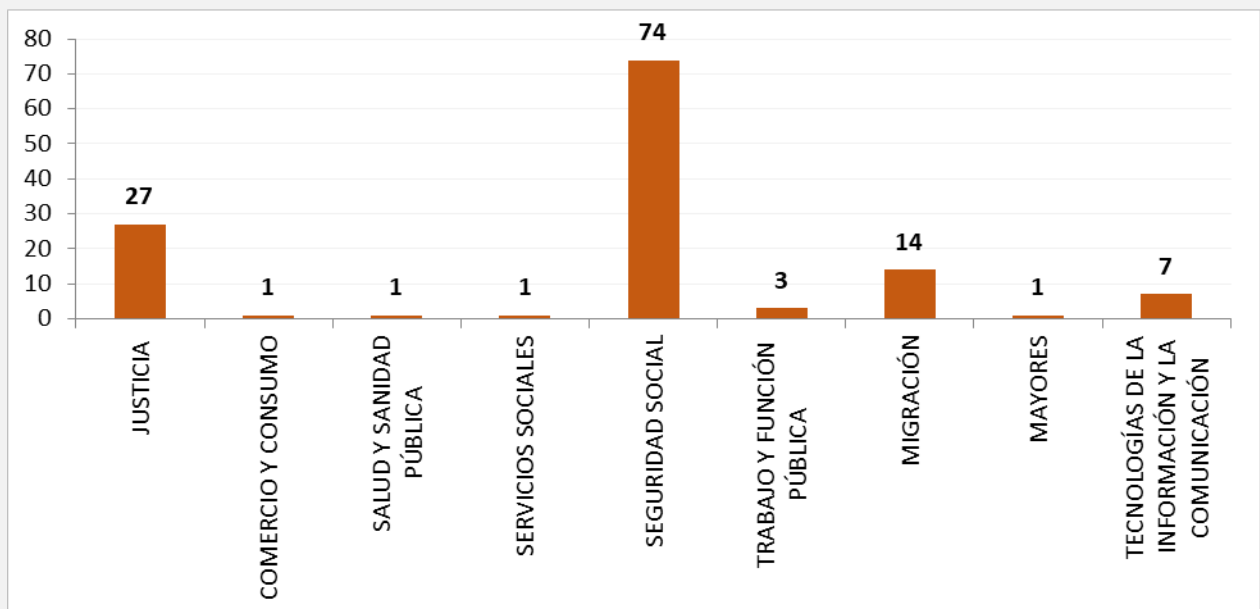
- Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de España de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                  | TOTAL     |
|-----------------------|-----------|
| POLÍTICA TERRITORIAL  | 2         |
| VIVIENDA              | 1         |
| SEGURIDAD PÚBLICA     | 38        |
| ECONOMÍA Y HACIENDA   | 20        |
| SERVICIOS PÚBLICOS    | 4         |
| EDUCACIÓN             | 11        |
| DEPORTES              | 2         |
| AGRICULTURA Y PESCA   | 1         |
| TURISMO Y TRANSPORTES | 3         |
| DISCAPACIDAD          | 2         |
| <b>Total</b>          | <b>84</b> |



- Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de España de la Adjuntía Segunda

| ÁREA                                            | TOTAL      |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 27         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 1          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 1          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 1          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 74         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 3          |
| MIGRACIÓN                                       | 14         |
| MAYORES                                         | 1          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 7          |
| <b>Total</b>                                    | <b>129</b> |



- Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de España de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

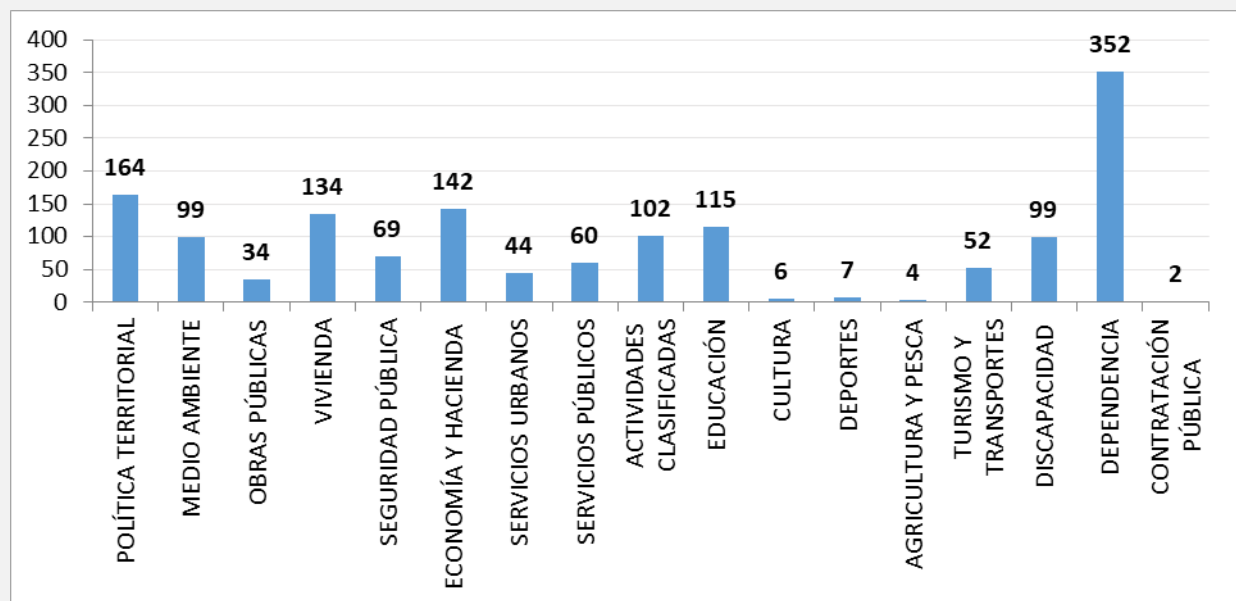
| ÁREA                                                   | QUEJAS |
|--------------------------------------------------------|--------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 3      |

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

| INADMISIONES                       | Nº         | %              |
|------------------------------------|------------|----------------|
| No Subsanación                     | 250        | 33,87%         |
| No existe irregularidad            | 145        | 19.64%         |
| Sin competencia                    | 55         | 7.45%          |
| Desistimiento                      | 52         | 7.04%          |
| Duplicidad                         | 46         | 6.23%          |
| Reconocimiento Favorable           | 80         | 10.84%         |
| Jurídico-Privado                   | 26         | 3,52%          |
| Sub Iudice                         | 26         | 3,52%          |
| Sin recurrir a otra Administración | 46         | 6.21%          |
| Sin pretensión                     | 5          | 0,67%          |
| Sin interés legítimo               | 5          | 0,67%          |
| Anónimo                            | 2          | 0,27%          |
| <b>Total</b>                       | <b>738</b> | <b>100,00%</b> |

### QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

| ÁREA                     | TOTAL        |
|--------------------------|--------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 164          |
| MEDIO AMBIENTE           | 99           |
| OBRAS PÚBLICAS           | 34           |
| VIVIENDA                 | 134          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 69           |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 142          |
| SERVICIOS URBANOS        | 44           |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 60           |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 102          |
| EDUCACIÓN                | 115          |
| CULTURA                  | 6            |
| DEPORTES                 | 7            |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 4            |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 52           |
| DISCAPACIDAD             | 99           |
| DEPENDENCIA              | 352          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 2            |
| <b>Total</b>             | <b>1.485</b> |



### ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En el área de Política Territorial durante el año 2020 se han archivado un total de ciento sesenta y cuatro (**164**) **quejas**. De éstas, cuarenta y cinco (**45**), presentadas durante el año 2020, se resolvió su cierre, correspondiendo el **27%** del total de quejas cerradas. También se procedió al cierre de (**96**) **quejas** presentadas en el año 2019, el **58%**, así como otras veinte (**20**) del año 2018, un **12%**, y tres (**3**) del año 2017, **1,8%**.

En este punto podemos destacar que a pesar de lo que en el apartado de quejas nuevas quedó expuesto, en cuanto a la disminución de las presentadas en el transcurso del año 2020, así como a los efectos que se generaron en las Administraciones Públicas debido a la pandemia y la declaración del Estado de Alarma, el trabajo en esta Institución no disminuyó, habida cuenta de que se centraron los esfuerzos en agilizar los expedientes y solicitar colaboración a las Administraciones, sobre todo de los que venían tramitándose de años anteriores. Ello ha hecho posible que el porcentaje de cierre de quejas haya sido similar un año y otro y que se haya terminado el año sin quejas del año 2018 y con tan sólo quince (**15**) quejas del año 2019.

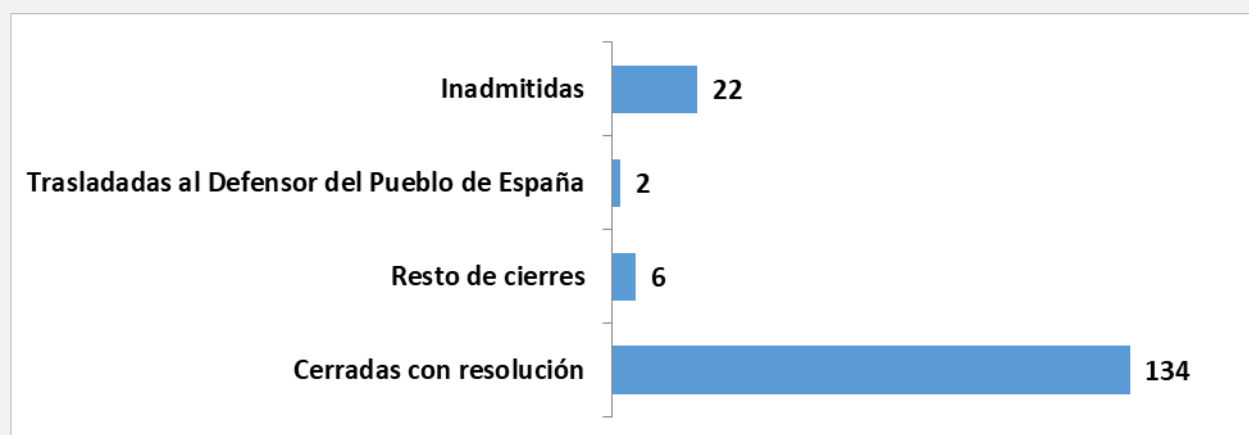
Como es normal en la tramitación de algunos de los expedientes, hay quejas que afectan a hechos cuya resolución es compleja y lleva aparejada la realización de actuaciones diversas por las Administraciones Públicas, razones que, en parte, justificarían el retraso en la resolución definitiva de los expedientes administrativos. En otros expedientes, ese retraso se debe a la inactividad injustificada de las Administraciones sin más. En ambos casos, se ha incrementado la labor desde este Alto Comisionado instando a la resolución de los expedientes administrativos.

Teniendo en cuenta lo indicado, por tanto, se centraron los esfuerzos de esta Institución en contactar de manera más intensa con determinadas Administraciones Públicas, sobre todo en los casos en los que dichas Administraciones no habían actuado con la diligencia debida.

Por la gestión directa por parte del Diputado del Común así como del Adjunto Primero, se han conseguido concluir todas aquellas quejas cuya resolución se había dilatado en el tiempo sin justificación alguna.

- Datos generales**

|                                                     |            |                |
|-----------------------------------------------------|------------|----------------|
| <b>Cerradas con resolución</b>                      | <b>134</b> | <b>81.70%</b>  |
| <b>Resto de cierres</b>                             | <b>6</b>   | <b>3.65%</b>   |
| <b>Trasladadas al Defensor del Pueblo de España</b> | <b>2</b>   | <b>1.22%</b>   |
| <b>Inadmitidas</b>                                  | <b>22</b>  | <b>13.41%</b>  |
| <b>Total quejas cerradas</b>                        | <b>164</b> | <b>100.00%</b> |





### 1. Cierres con Resolución

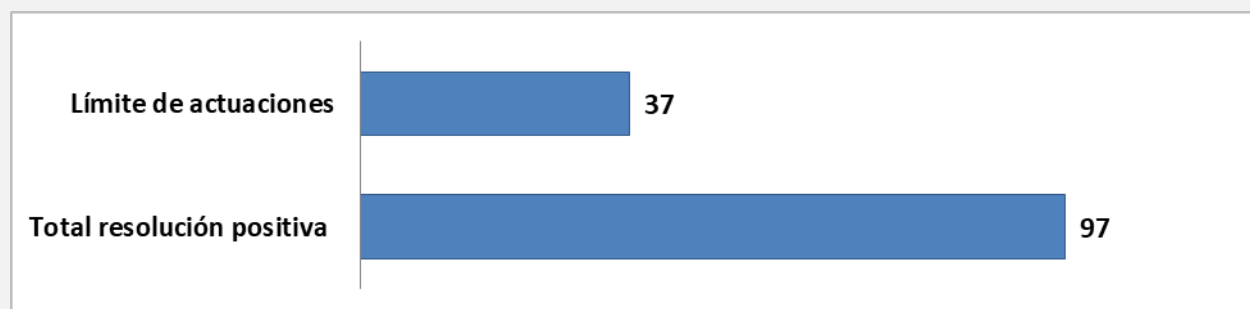
**1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **97** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **72.39%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **58** quejas, lo que representa un **43.28%**.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **39** quejas, lo que supone el **29.10%**.

**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 **37** quejas, lo que supone el **27.61%** de las cerradas con resolución.

#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |            |                |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Resolución favorable             | 58         | 43.28%         |
| Reconocimiento favorable         | 39         | 29.10%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>97</b>  | <b>72.39%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 37         | 27.61%         |
| <b>Total</b>                     | <b>134</b> | <b>100.00%</b> |



### 2. Resto de Cierres

En menor porcentaje, se cerró el año 2020 por otros motivos, entre ellos, **3 quejas** por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa, **2 quejas** al encontrarse su objeto bajo proceso judicial abierto y **1 queja** por tratarse de un asunto jurídico privado.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad | 3        | 50.00%         |
| Sub-ludice              | 2        | 33.00%         |
| Jurídico-Privado        | 1        | 17.00%         |
| <b>Total</b>            | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Dos (**2**) quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España, 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. Inadmisiónes y sus causas

En el transcurso del año 2020 se han inadmitido un total de **22 quejas** del área de Política Territorial. De éstas, **11**, lo que supone el 50% del total, fueron inadmitidas por no subsanar los defectos en la presentación, en concreto, por la falta de aportación de la documentación preceptiva para el estudio y valoración previa de la queja.

Asimismo, se inadmitieron **4 quejas**, el 18%, por tratarse de conflictos jurídico privados, respecto a los cuales la Diputación del Común no ostenta competencia alguna, prestando el asesoramiento a las ciudadanas y ciudadanos reclamantes, con carácter previo a remitirles a instar las acciones oportunas ante la jurisdicción competente.

Por último, se inadmitieron otras quejas por diferentes motivos, entre ellos, por encontrarse en vías de solución (**1**), por duplicidad (**3**), por no tener competencia en la materia (**2**) y por no tener interés legítimo (**1**).

- Quejas inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación           | 11        | 50,00%         |
| Jurídico-Privado         | 4         | 18,18%         |
| Duplicidad               | 3         | 13,63%         |
| Sin competencia          | 2         | 9,09%          |
| En vías de solución      | 1         | 4,54%          |
| Sin interés legítimo     | 1         | 4,54%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>22</b> | <b>100,00%</b> |

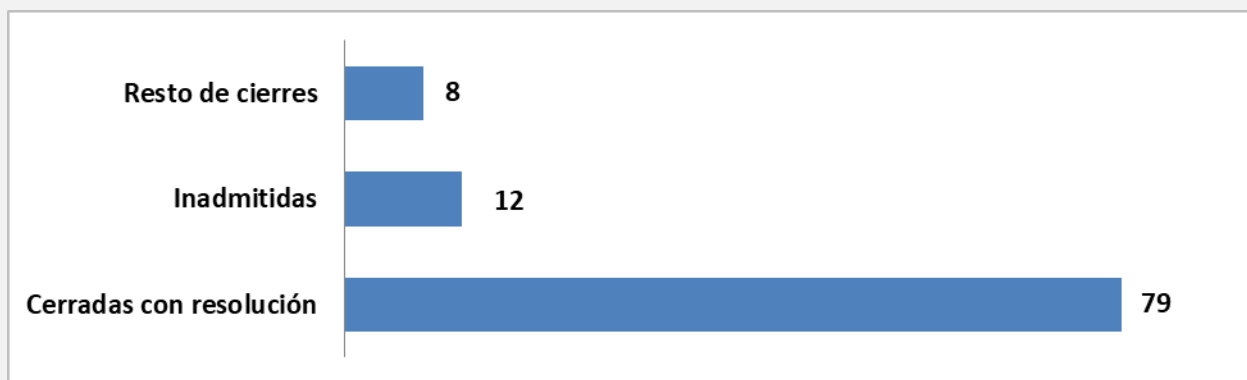
#### ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2020 se han cerrado noventa y nueve (**99**) expedientes, de los cuales, setenta y nueve (**79**) se habían iniciado en el mismo año 2020; otras nueve (**9**) durante 2019; y las restantes once (**11**) provenían de 2018.

Setenta y nueve (79) fueron cerradas con resolución, doce (**12**) fueron inadmitidas, lo que supone un **12,12%** del total de las noventa y nueve (**99**) registradas y ocho (8) pertenecen al grupo de Resto de Cierres.

- Datos generales

|                              |           |                |
|------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 79        | 79.80%         |
| Inadmitidas                  | 12        | 12.12%         |
| Resto de cierres             | 8         | 8.08%          |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>99</b> | <b>100,00%</b> |

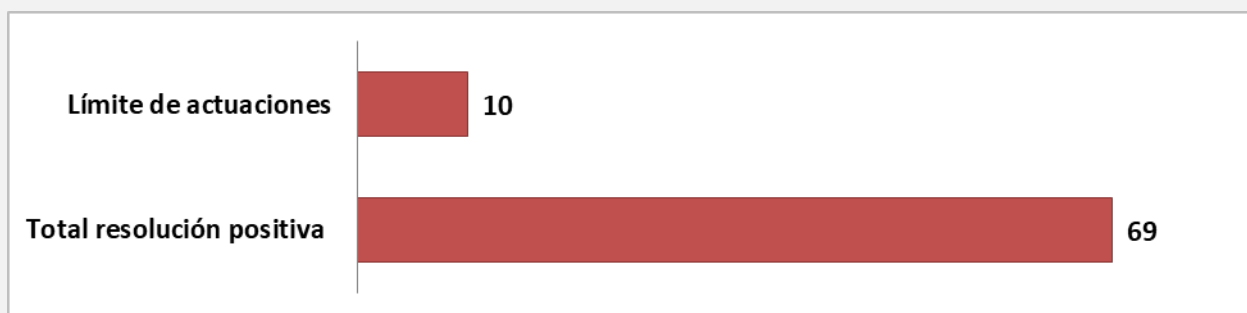


### 1. Cierres con Resolución

- 1. Resolución Positiva.** En este caso se han producido archivos de quejas con un **reconocimiento favorable**. En el área de medio ambiente, existen **69** quejas que se cerraron con reconocimiento favorable para su promotor, lo que constituye un **87,34%** del total de las quejas cerradas con resolución.
- 2. Límite de actuaciones.** Se trata de la fase de la tramitación de los expedientes que llegan a su punto en el cual y ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se archivaron **10 quejas**, lo que supone el **12.66%** de las cerradas con resolución.

#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 69        | 87.34%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>69</b> | <b>87.34%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 10        | 12.66%         |
| <b>Total</b>                     | <b>79</b> | <b>100.00%</b> |



### 2. Resto de Cierres

De entre las quejas admitidas y tramitadas por Resto de cierre se archivaron ocho (**8**), divididos en: **6** quejas, un **6,59%**, por no observarse irregularidades en la actuación administrativa, **1** queja, un 12,50% del total, por falta de competencia y **1** queja, un 12,50%, por encontrarse en un proceso judicial.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| Sin competencia         | 1        | 12.50%         |
| Sub-Iudice              | 1        | 12.50%         |
| No existe irregularidad | 6        | 75.00%         |
| <b>Total</b>            | <b>8</b> | <b>100.00%</b> |

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

En esta área no se produjo el traslado de ningún expediente al Defensor del Pueblo de España

### 4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2020 se inadmitieron un total de doce (12) quejas presentadas, lo que supone un 12.12% del total de los noventa y nueve (99) cierres practicados ese mismo año.

El motivo para su cierre fue el no sujetarse su objeto a las competencias conferidas a esta Diputación (4), la duplicidad de actuaciones (1), no existir irregularidad en la actuación administrativa (2), no haber recurrido la persona reclamante, con carácter previo a esta institución, a la administración competente (2), por corresponder a una reclamación jurídico-privada (1) y por no haber subsanado la persona reclamante los defectos advertidos en la presentación de su queja (2).

#### • Quejas Inadmitidas

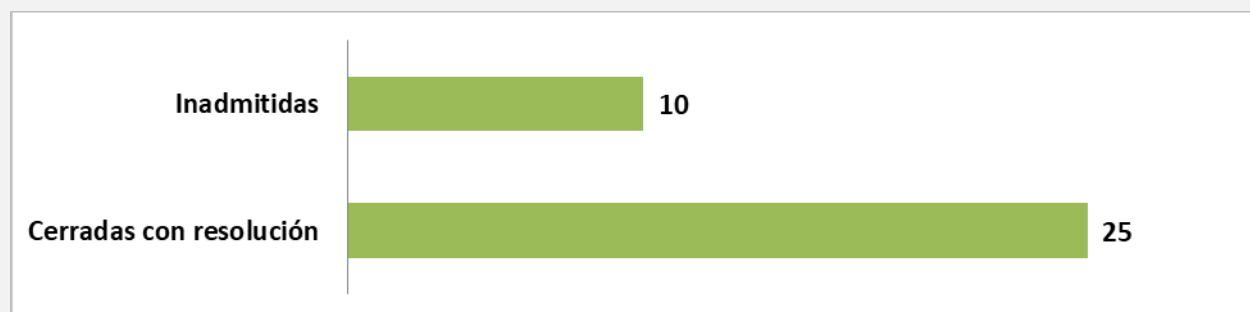
|                                   |           |                |
|-----------------------------------|-----------|----------------|
| Sin competencia                   | 4         | 33,33%         |
| No existe irregularidad           | 2         | 16,66%         |
| No Subsanación                    | 2         | 16,66%         |
| No remisión a otra administración | 2         | 16,66%         |
| Duplicidad                        | 1         | 8,33%          |
| Reclamación jurídico-privado      | 1         | 8,33%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>          | <b>12</b> | <b>100,00%</b> |

### ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Se han cerrado 34 quejas, de las que 14 fueron iniciadas en 2020, 18 con origen en el 2019, 1 incoada en el año 2018, y 1 procedente del ejercicio 2017.

#### • Datos generales

|                              |           |                |
|------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 24        | 70.58%         |
| Inadmitidas                  | 10        | 29.41%         |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |



### 1. Cierres con resolución

**1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **19** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **79.17 %** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

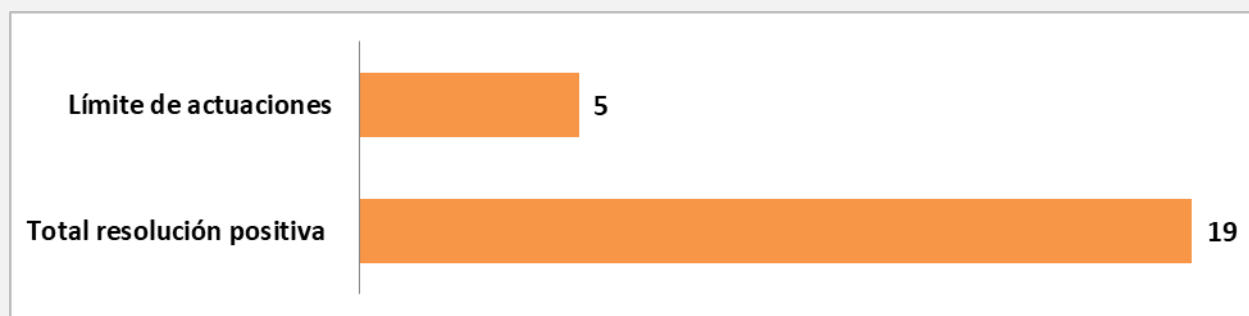
a. **Resolución favorable** al ciudadano se trata de **5 expedientes**, lo que representa el **20,83 %**.

b. **Reconocimiento favorable** por parte de la Administración Pública: **14** quejas cerradas, lo que supone el **58.33%**.

**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 **5 quejas**, lo que supone el **20.83%** de las cerradas con resolución.

#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 5         | 20.83%         |
| Reconocimiento favorable         | 14        | 58.33%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>19</b> | <b>79.17%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 5         | 20.83%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>24</b> | <b>100.00%</b> |



### 2. Resto de Cierres

De entre las quejas admitidas y tramitadas, **no** consta ninguna causa de cierre restante.

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

No consta ningún traslado de queja a la Defensoría del Pueblo de España.

### 4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **10 quejas**. Dos (**2**) por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico vigente en los hechos que motivaban la queja, una (**1**) por no existencia de interés legítimo, seis (**6**) por no subsanación de los datos y/o documentación inicialmente aportada, y una (**1**) por estar pendiente de resolución judicial el asunto que motivaba la queja.

#### • Quejas Inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación           | 6         | 60,00%         |
| No existe irregularidad  | 2         | 20,00%         |
| Sin interés legítimo     | 1         | 10,00%         |
| Sub-ludice               | 1         | 10,00%         |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>10</b> | <b>100,00%</b> |

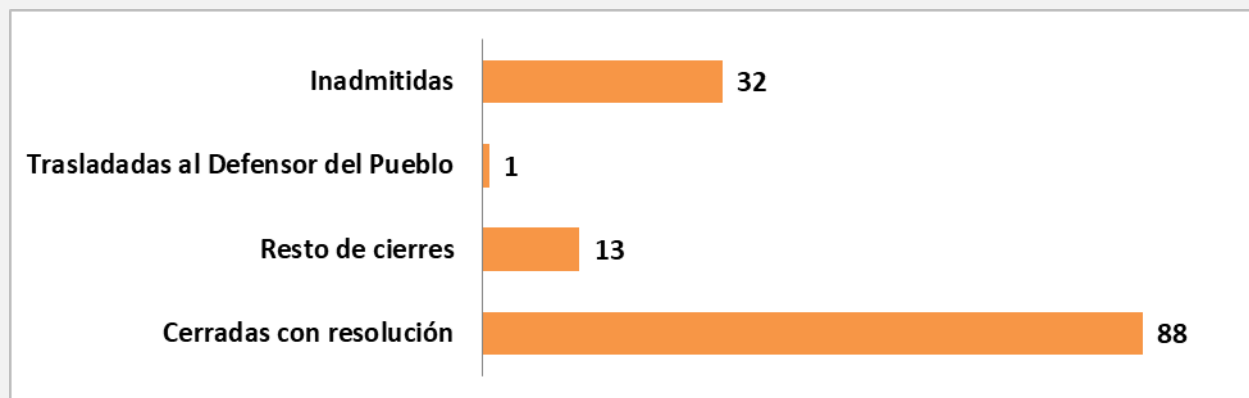
## ÁREA DE VIVIENDA

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Vivienda, al archivo de **134** expedientes, de los que **61** pertenecen a quejas incoadas en 2020, **59** a expedientes de 2019, **12** a expedientes incoados en 2018 y **2** a 2017.

De estas **134** quejas, **88** se cerraron con resolución, **13** son del denominado Resto de cierres, **1** se trasladó al Defensor del Pueblo de España y **32** se inadmitieron.

### Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 88         | 65.67%         |
| Resto de cierres                             | 13         | 9.70%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 1          | 0.74%          |
| Inadmitidas                                  | 32         | 23.88%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>134</b> | <b>100.00%</b> |



### 1. Cierres con Resolución

**1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **72** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **81.82%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

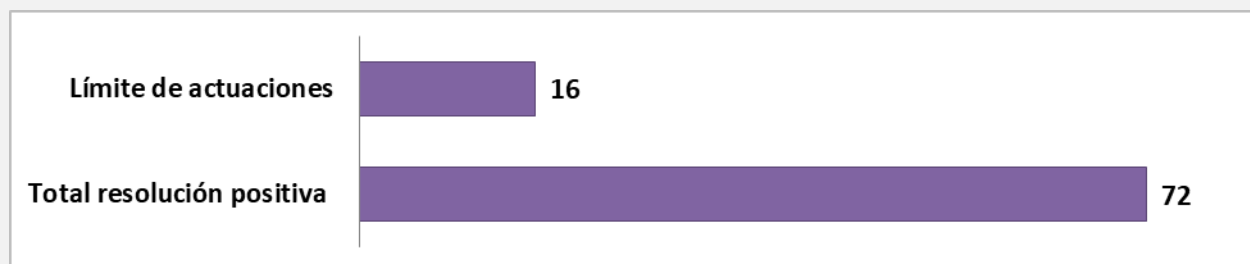
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **36** quejas se han archivado, lo que representa un **40.91%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **36** quejas cerradas, lo que supone el **40.91%**.

**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 **16** quejas, lo que supone el **18.18%** de las cerradas con resolución.

### Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 36        | 40.91%         |
| Reconocimiento favorable         | 36        | 40.91%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>72</b> | <b>81.82%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 16        | 18.18%         |
| <b>Total</b>                     | <b>88</b> | <b>100.00%</b> |



## 2. Resto de Cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 13 expedientes, el **9.70%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, de las que **7** son por desistimiento, **4** por falta de irregularidad y **2** por estar los asuntos en un proceso judicial.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Desistimiento           | 7         | 53.84%         |
| No existe irregularidad | 4         | 30.77%         |
| Jurídico- Privado       | 2         | 15.38%         |
| <b>Total</b>            | <b>13</b> | <b>100.00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Un solo expediente de queja ha sido derivado 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 **32** inadmisiones se dividen en: **17** por falta de aportación de la documentación requerida a los ciudadanos para subsanar el problema, **5** por duplicidad, **2** por encontrarse su asunto en el órgano judicial correspondiente, **2** por no existir irregularidad, **2** por encontrarse el asunto en vías de solución, **2** por tratarse de cuestiones jurídico privadas, **1** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común y **1** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna.

### • Quejas Inadmitidas

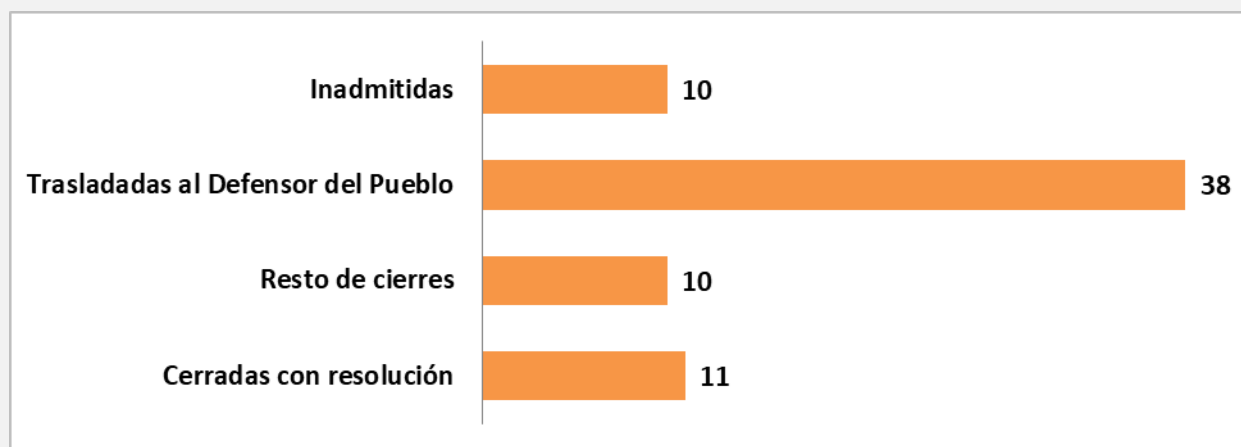
|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 17        | 53,12%         |
| Duplicidad                         | 5         | 15,62%         |
| Jurídico- Privado                  | 2         | 6,25%          |
| No existe irregularidad            | 2         | 6,25%          |
| En vías de solución                | 2         | 6,25%          |
| Sub-Iudice                         | 2         | 6,25%          |
| Sin competencia                    | 1         | 3,12%          |
| Sin recurrir a otra Administración | 1         | 3,12%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>32</b> | <b>100,00%</b> |

## ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En este mismo ejercicio se cerraron **69** quejas, **61** de 2020, **7** corresponden al 2019 y **1** de 2018. De estas **69** quejas, **11** se cerraron con resolución, **10** son del denominado Resto de Cierres, **38** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **10** fueron inadmitidas.

### Datos generales

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 11        | 15.94%         |
| Resto de cierres                             | 10        | 14.49%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 38        | 55.07%         |
| Inadmitidas                                  | 10        | 14.49%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>69</b> | <b>100.00%</b> |

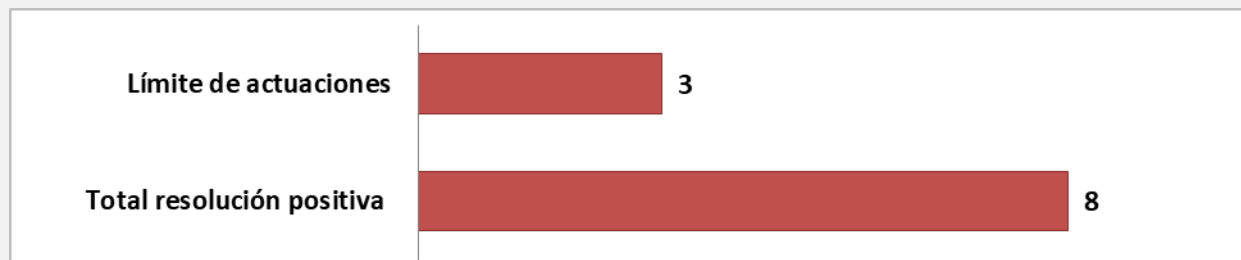


### 1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **8** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **73%** 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** quejas, lo que supone el **27%** de las cerradas con resolución.

### Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 8         | 72.72%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>8</b>  | <b>72.72%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 3         | 27.27%         |
| <b>Total</b>                     | <b>11</b> | <b>100.00%</b> |





**2. Resto de cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 10 expedientes, el **14.49%** 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 | 10        | 100%           |
| <b>Total</b>            | <b>10</b> | <b>100,00%</b> |

**3. Trasladas al Defensor del Pueblo de España**

Se han producido **38** expedientes de queja que han sido derivadas 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**

Se inadmitieron **10** quejas de 2020, de las cuales **6** 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 duplicidad, **1** por no existir irregularidad, **1** por no tener competencia esta institución y **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-ludice).

- Quejas Inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación           | 6         | 60,00%         |
| Duplicidad               | 1         | 10,00%         |
| No existe irregularidad  | 1         | 10,00%         |
| Sin competencia          | 1         | 10,00%         |
| Sub- ludice              | 1         | 10,00%         |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>10</b> | <b>100,00%</b> |

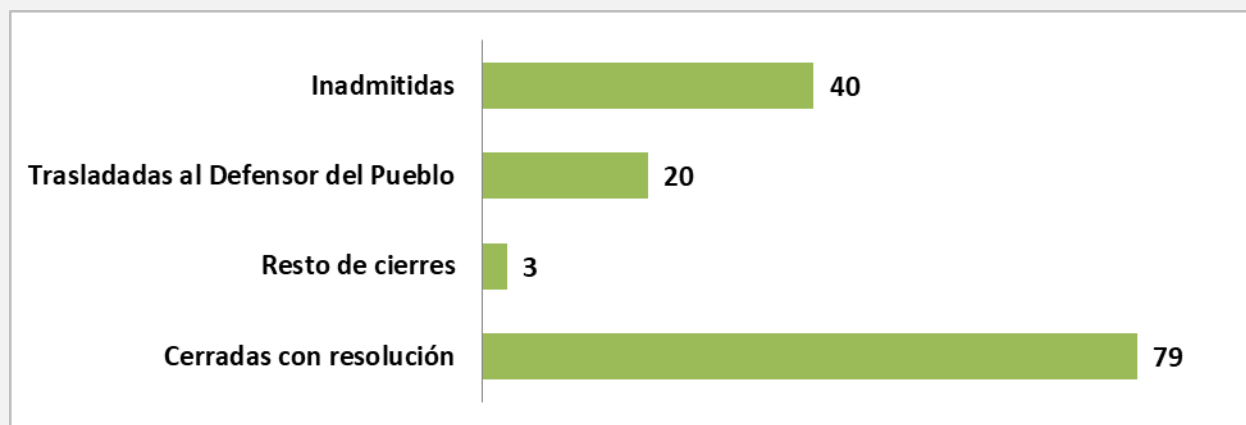
**ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

En el transcurso del año 2020 se han cerrado un total de **142** quejas. De ellas, **79** se corresponden con quejas presentadas durante ese año, **58** de 2019, **3** de 2018 y **1** de 2016.

Del total, 79 fueron cerradas con resolución, 3 son del grupo de Resto de Cierres, **20** por traslado al Defensor del Pueblo de España y **40** por inadmisión.

- Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 79         | 55,63%         |
| Resto de cierres                             | 3          | 2,11%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 20         | 14,08%         |
| Inadmitidas                                  | 40         | 28,16%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>142</b> | <b>100,00%</b> |



### 1. Cerradas con Resolución

**1. Resolución Positiva para el Reclamante.** Se cerraron **66** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **83.54%** de las quejas cerradas con resolución que son **79**. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

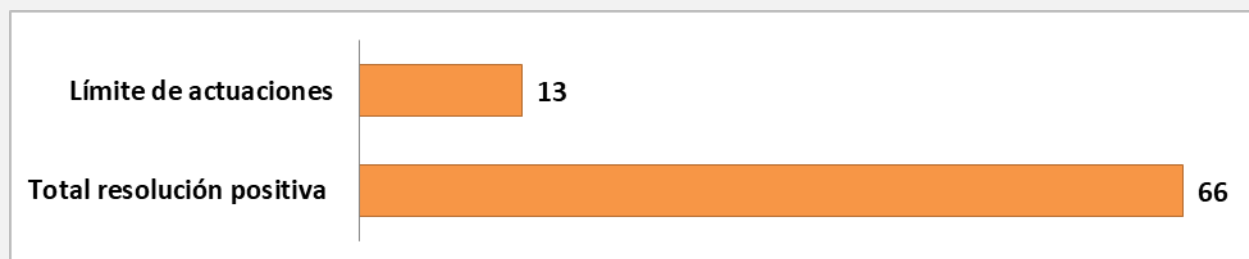
**a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **39** quejas se han archivado, lo que representa un **49.36%**.

**b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **27** quejas cerradas, lo que supone el **34,18%**.

**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 **13** quejas, lo que supone el **16.46%** de las cerradas con resolución.

#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 39        | 49,36%         |
| Reconocimiento favorable         | 27        | 34,18%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>66</b> | <b>83,54%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 13        | 16,46%         |
| <b>Total</b>                     | <b>79</b> | <b>100,00%</b> |



### 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 **3** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **1** por Sub Iudice, es decir, pendiente de resolución judicial, **1** por no existir irregularidad por parte de la administración y **1** cierre por duplicidad.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad | 1        | 33,33%         |
| Sub-ludice              | 1        | 33,33%         |
| Duplicidad              | 1        | 33,33%         |
| <b>Total</b>            | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

20 expedientes de quejas 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 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

En el área de Economía y Hacienda se inadmitieron **40**, de las que **12** son por no existir irregularidad, **23** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **1** por no recurrir previamente a la administración, **1** por estar pendiente de resolución judicial, **1** porque carecer de competencia y **2** por duplicidad.

- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 23        | 57,50%         |
| No existe irregularidad            | 12        | 30,00%         |
| Duplicidad                         | 2         | 5,00%          |
| Sin competencia                    | 1         | 2,50%          |
| Sin recurrir a otra administración | 1         | 2,50%          |
| Sub-ludice                         | 1         | 2,50%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>40</b> | <b>100,00%</b> |

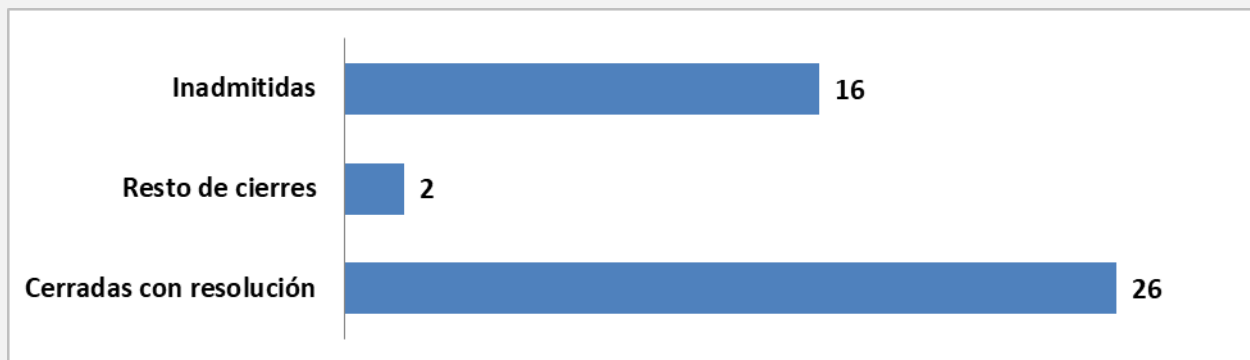
### ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2020, se han archivado cuarenta y cuatro (**44**) quejas, de las que una (**1**) correspondía al año 2017, seis (**6**) quejas son del ejercicio 2018, veinte (**20**) quejas del año 2019 y diecisiete (**17**) quejas son del año 2020.

De las cuarenta y cuatro (**44**) cerradas, veintiséis (**26**) se hicieron con resolución, dos (**2**) son de Restos de Cierre y dieciséis (**16**) fueron Inadmitidas.

- Datos generales

|                              |           |                |
|------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 26        | 59,09%         |
| Resto de cierres             | 2         | 4,54%          |
| Inadmitidas                  | 16        | 36,36%         |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>44</b> | <b>100,00%</b> |



### 1. Cierres con Resolución

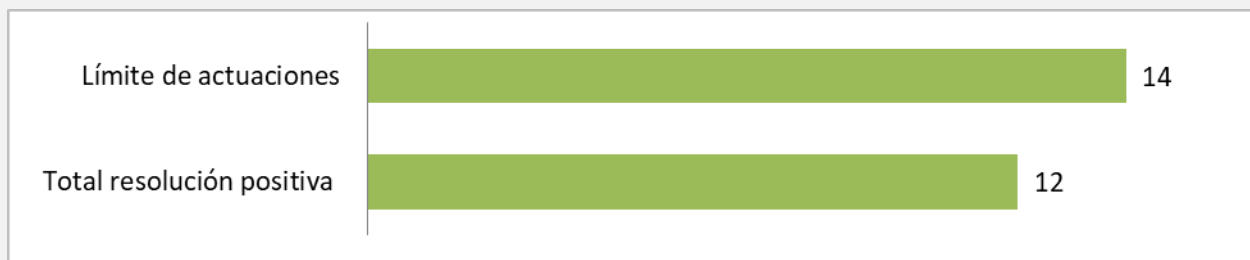
**1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **12** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **46.15%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **19.23%**.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **7** quejas cerradas, lo que supone el **26.92%**.

**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 **14** quejas, lo que supone el **53.85%** de las cerradas con resolución.

#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 5         | 19,23%         |
| Reconocimiento favorable         | 7         | 26,92%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>12</b> | <b>46,15%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 14        | 53,85%         |
| <b>Total</b>                     | <b>26</b> | <b>100,00%</b> |



### 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 **2** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **1** por Desistimiento y **1** por no existir irregularidad en la respuesta de la administración sobre la reclamación.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| Desistimiento           | 1        | 50,00%         |
| No existe irregularidad | 1        | 50,00%         |
| <b>Total</b>            | <b>2</b> | <b>100,00%</b> |

**3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

No se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo de España.

**4. Inadmisiones y sus causas**

Del total de quejas nuevas tramitadas en el año 2020, **16** quejas han sido inadmitidas.

Estas quejas inadmitidas corresponden **4** al año 2019, y las restantes, o sea, **12**, corresponden a quejas registradas en el año 2020.

Los motivos de inadmisión de quejas en esta área son: seis **(6)** por desistimiento, tres **(3)** por no haber recurrido a la Administración previamente, dos **(2)** por no existir irregularidad, dos **(2)** por no subsanar carencias en el expediente, una **(1)** por estar el asunto en vías de solución, una **(1)** por no tener el reclamante interés legítimo en la reclamación y una **(1)** por encontrarse el asunto en proceso judicial.

- Quejas Inadmitidas**

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Desistimiento                      | 6         | 37,50%         |
| Sin recurrir a otra Administración | 3         | 18,75%         |
| No existe irregularidad            | 2         | 12,50%         |
| No Subsanación                     | 2         | 12,50%         |
| En vías de solución                | 1         | 6,25%          |
| Sin interés legítimo               | 1         | 6,25%          |
| Sub Iudice                         | 1         | 6,25%          |
| <b>Total inadmitidas</b>           | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |

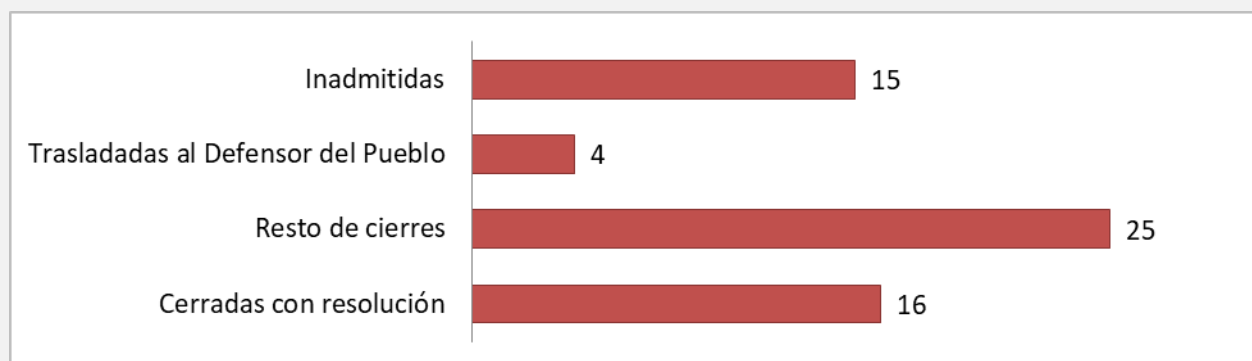
**ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

En 2020 se cerraron **60** quejas, correspondiendo **22** al año 2019 y **38** a 2020.

De estas **69** quejas, **16** se cerraron con resolución, **25** son del denominado Resto de cierres, **4** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **15** se inadmitieron.

- Datos generales**

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 16        | 26,66%         |
| Resto de cierres                             | 25        | 41,67%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 4         | 6,67%          |
| Inadmitidas                                  | 15        | 25,00%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>60</b> | <b>100,00%</b> |

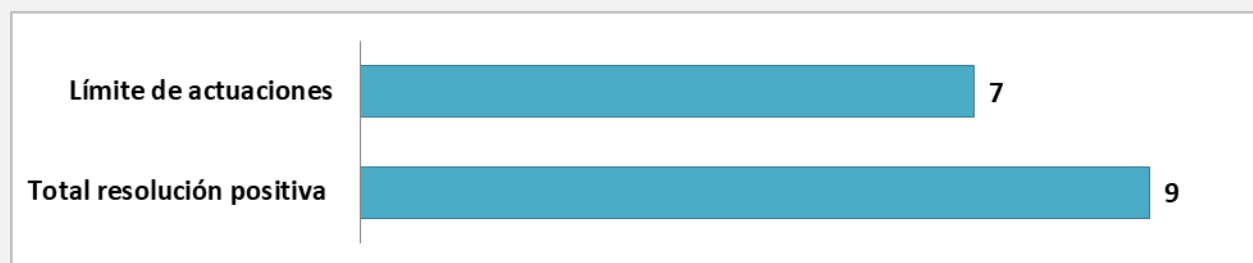


**1. Cierres con Resolución**

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **9** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **56%** 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 **7** quejas, lo que supone el **44%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 9         | 56.00%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>9</b>  | <b>56.00%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 7         | 44.00%         |
| <b>Total</b>                     | <b>16</b> | <b>100.00%</b> |

**2. Resto de Cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 25 expedientes, el **41,67%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas **24** por no existir irregularidad en su tramitación y **1** por encontrarse en un proceso judicial.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad | 24        | 96,00%         |
| Sub Iudice              | 1         | 4,00%          |
| <b>Total</b>            | <b>25</b> | <b>100,00%</b> |

**3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

Se han tramitado cuatro (**4**) 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**

Se inadmitieron **15** quejas de 2020, de las que **8** 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, **4** por duplicidad, **1** por no tener competencia esta institución y **1** por encontrarse en vías de solución.

### • Quejas Inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación           | 8         | 53,33%         |
| Duplicidad               | 4         | 26,66%         |
| No existe irregularidad  | 1         | 6,66%          |
| Sin competencia          | 1         | 6,66%          |
| Vías de solución         | 1         | 6,66%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>15</b> | <b>100,00%</b> |

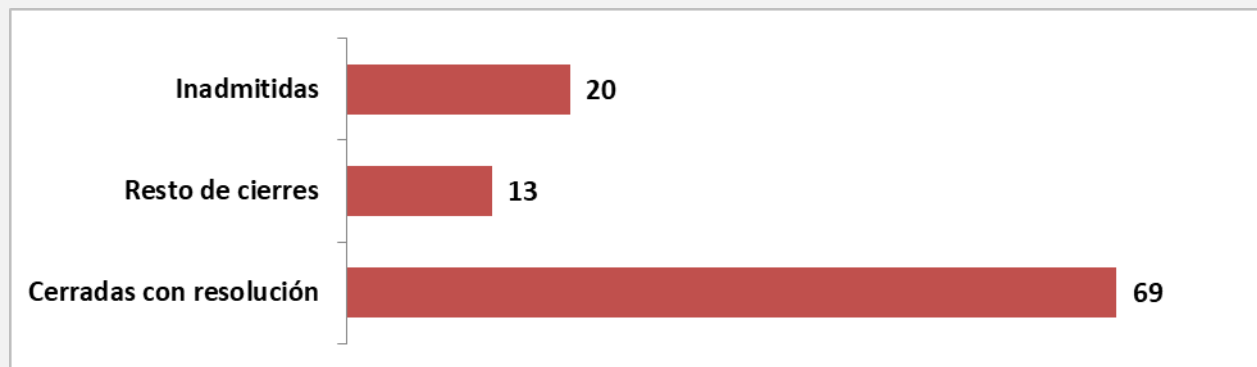
### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2020 se han cerrado **102** expedientes, de los que **32** habían sido abiertas en el mismo año 2020; **45**, en 2019, **24** provenían del año 2018 y hubo una **(1)** del año 2016.

Del total de expedientes cerrados, 69 fueron con resolución, 13 son del Resto de Cierres y 20 fueron Inadmitidas.

### • Datos generales

|                              |            |                |
|------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 69         | 67,64%         |
| Resto de cierres             | 13         | 12,74%         |
| Inadmitidas                  | 20         | 19,60%         |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>102</b> | <b>100,00%</b> |



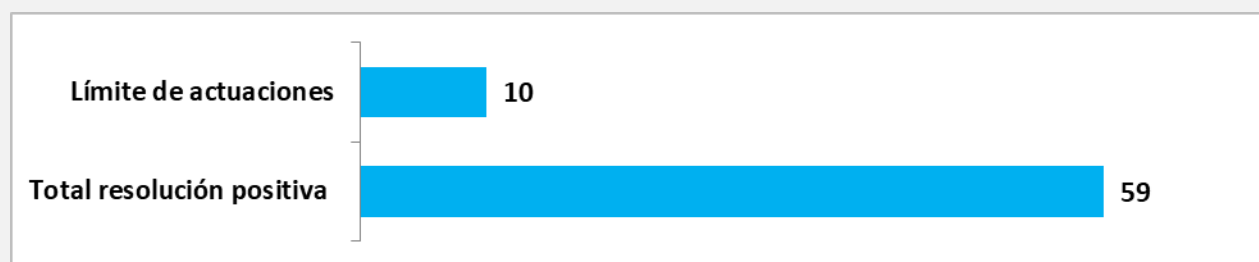
### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **59** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **85.51%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de Actividades Clasificadas existe **1** queja que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **1,45%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2020.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **58** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **84,06%** del total de cierres.

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. 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 **10**, lo que supone un **14,49%** del total de las que se registraron este año.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 1         | 1,45%          |
| Reconocimiento favorable         | 58        | 84,06%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>59</b> | <b>85,51%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 10        | 14,49%         |
| <b>Total</b>                     | <b>69</b> | <b>100,00%</b> |



## **2. Resto de Cierres**

En este grupo hay trece (**13**) expedientes, de los que 8 por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa (el 61.54%), 2 por falta de competencia (15,38%), 1 al encontrarse su objeto bajo proceso judicial (un 7,69%), 1 por remisión a otra administración (7.69%) y 1 por desistimiento de la persona que la había promovido (7,69%)

|                                |           |                |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad        | 8         | 61,54%         |
| Sin competencia                | 2         | 15,38%         |
| Desistimiento                  | 1         | 7.69%          |
| Remitido a otra administración | 1         | 7.69%          |
| Sub iudice                     | 1         | 7.69%          |
| <b>Total</b>                   | <b>13</b> | <b>100.00%</b> |

## **3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

En este periodo del año 2020, **no** se produjo ningún traslado al Defensor del Pueblo de España en esta área, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

## **4. Inadmisiones y sus causas**

Durante el año 2020 se inadmitieron **20** de las quejas presentadas, lo que supone un 19,60% del total de los 102 cierres practicados ese mismo año.

Las causas del cierre fueron: **9** quejas, un 45% del total de quejas Inadmitidas, por la falta de subsanación de datos por parte de la persona reclamante, pese a haber sido requerida para ello por esta Institución, **5** quejas, un 25% por apreciarse la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa incluso antes de su admisión a trámite –generalmente, deducida de la documentación presentada por la ciudadanía-, **4** expedientes, un 20% del total, por la duplicidad en la interposición de la queja, **1** queja, el 5%, por no haber acreditado la persona solicitante el haber recurrido previamente al órgano competente de la administración; y **1** queja, el 5%, por ser el objeto de su queja una cuestión propia del ámbito jurídico privado.



- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 9         | 45,00%         |
| No existe irregularidad            | 5         | 25,00%         |
| Duplicidad                         | 4         | 20,00%         |
| Jurídico-Privado                   | 1         | 5,00%          |
| Sin recurrir a otra administración | 1         | 5,00%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>20</b> | <b>100,00%</b> |

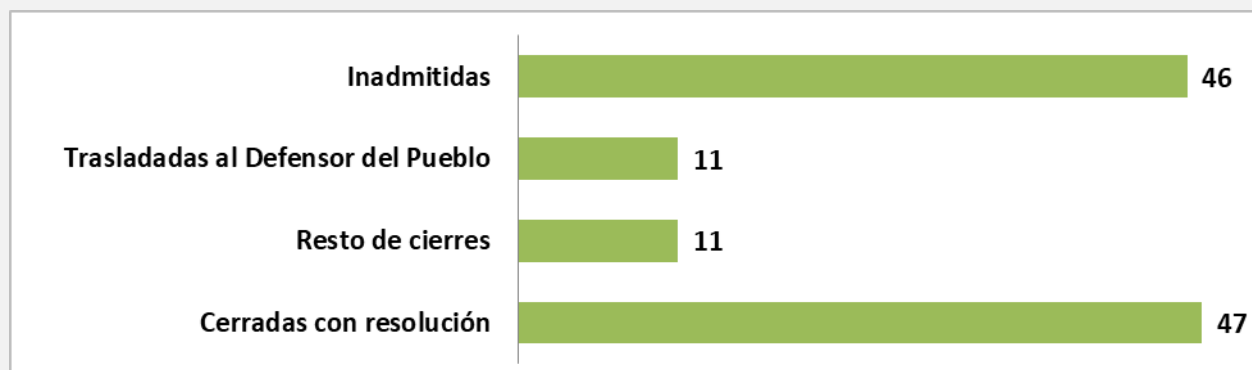
## AREA DE EDUCACIÓN

Durante el año 2020 se han cerrado **115** expedientes de queja, de los que **79** se corresponden con expedientes incoados en el año 2020, **29** se iniciaron en el año 2019 y **7** fueron admitidos a trámite en el ejercicio 2018.

De los 115 expedientes cerrados, 47 resultaron cerrados con resolución, 11 son de Resto de Cierres, 11 fueron trasladados al Defensor del Pueblo de España y 46 fueron Inadmitidas.

- Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 47         | 40,87%         |
| Resto de cierres                             | 11         | 9,56%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 11         | 9,56%          |
| Inadmitidas                                  | 46         | 40,00%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>115</b> | <b>100,00%</b> |

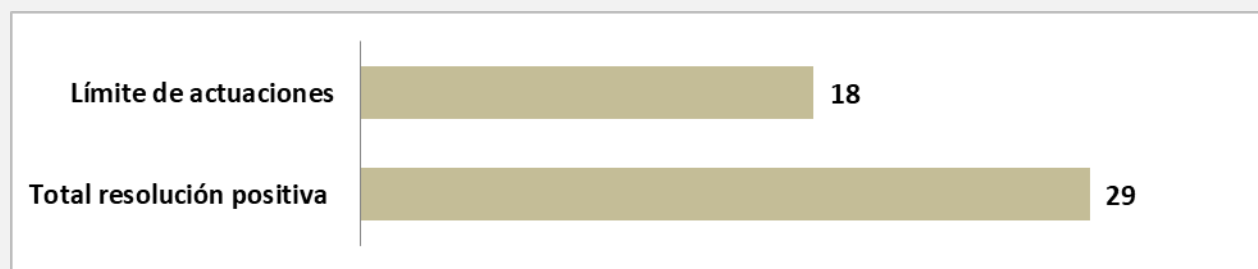


### 1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **29** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **61.70%** 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 **8.51%**.
  - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **25** quejas cerradas, lo que supone el **53.19%**.
- 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 **18** quejas, lo que supone el **38.30%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 4         | 8,51%          |
| Reconocimiento favorable         | 25        | 53,19%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>29</b> | <b>61,70%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 18        | 38,30%         |
| <b>Total</b>                     | <b>47</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de Cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 11 expedientes, el **9.56%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 9 de ellas han sido por falta de irregularidad y 2 por desistimiento del reclamante.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad | 9         | 81,82%         |
| Desistimiento           | 2         | 18,18%         |
| <b>Total</b>            | <b>11</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son once (**11**) los expedientes que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

## 4. Inadmisiones y sus causas

Respecto a las **46** quejas inadmitidas en el ejercicio del que se da cuenta, los motivos de inadmisión fueron: **14** quejas en las que los ciudadanos no subsanaron los requerimientos de aportación de documentos, **8** por desistimiento en su pretensión, **3** porque no se había recurrido previamente a la administración, **11** por duplicidad, **5** por no existir vulneración del ordenamiento jurídico y **5** por estar en vías de solución la situación que motivó la queja antes del inicio de actuaciones de supervisión por parte de esta institución.

- Quejas Inadmitidas

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Duplicidad                       | 11        | 23,91%         |
| Sin recurrir a la Administración | 3         | 6,52%          |
| No existe irregularidad          | 5         | 10,86%         |
| Desistimiento                    | 8         | 17,39%         |
| No Subsanación                   | 14        | 30,43%         |
| En vías de solución              | 5         | 10,86%         |
| <b>Total inadmitidas</b>         | <b>46</b> | <b>100,00%</b> |

## ÁREA DE CULTURA

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de **6** expedientes de quejas, de los que 4 eran de 2020, 1 de 2019 y 1 de 2018

De las 6 cerradas, 3 fueron con resolución y otras 3 inadmitidas.

### Datos generales

|                              |          |                |
|------------------------------|----------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 3        | 50.00%         |
| Inadmitidas                  | 3        | 50.00%         |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |

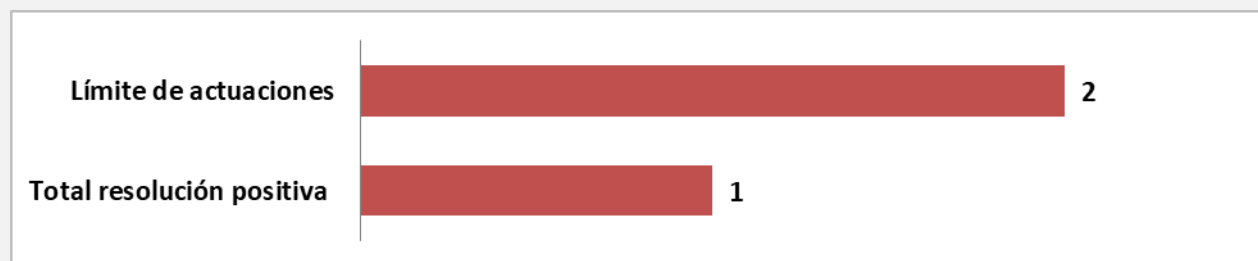


### 1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró **1** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **33.33%** 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 **2** quejas, lo que supone el **66.67%** de las cerradas con resolución.

### Quejas cerradas con resolución

|                                  |          |                |
|----------------------------------|----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 1        | 33,33%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1</b> | <b>33,33%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 2        | 66,67%         |
| <b>Total</b>                     | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |



### 2. Resto de cierres

En este apartado no se configuran **NINGÚN** tipo de cierre en el periodo del año 2020.

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo de España.

#### 4. Inadmisiones y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido tres **(3)** expedientes de queja, de los cuales, todos han sido registrados en el año 2020 porque la ciudadanía no ha presentado la reclamación previa a la administración correspondiente.

- **Quejas Inadmitidas**

|                                    |          |                |
|------------------------------------|----------|----------------|
| Sin recurrir a otra administración | 3        | 100,00%        |
| <b>Total inadmitidas</b>           | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |

#### ÁREA DE DEPORTES

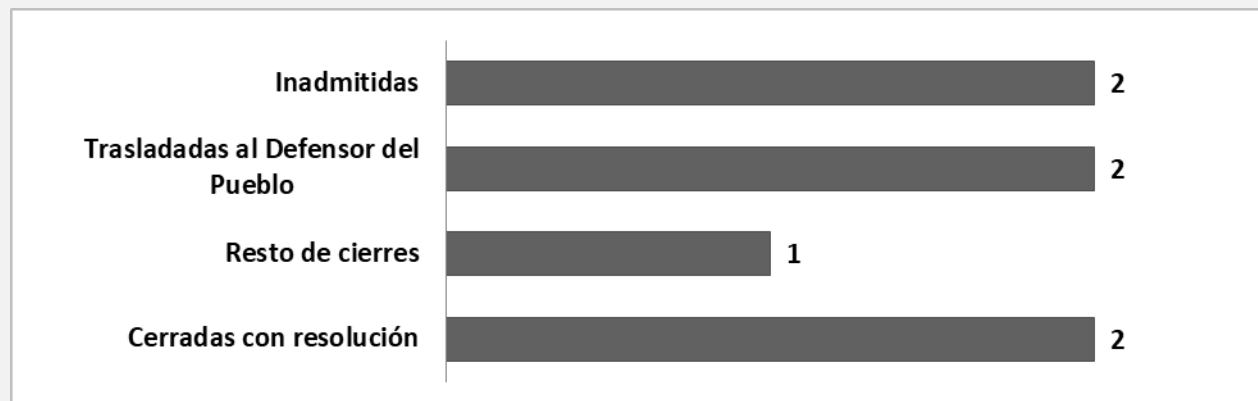
Correspondiente al ejercicio 2020 se han cerrado **7** expedientes de quejas.

De estos, tres **(3)** expedientes se corresponden con quejas incoadas en el año 2020, tres (3) incoadas en el año 2019 y una (1) del año 2018.

Del total de quejas cerradas, 2 fueron cerradas con resolución, 1 pertenece al grupo Resto de Cierres, 2 fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España y otras 2 fueron Inadmitidas.

- **Datos generales**

|                                              |          |                |
|----------------------------------------------|----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 2        | 28,57%         |
| Resto de cierres                             | 1        | 14,28%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 2        | 28,57%         |
| Inadmitidas                                  | 2        | 28,57%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>7</b> | <b>100,00%</b> |



#### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró **1** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **50%** 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 cerró **1** queja, lo que supone el **50%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |          |                |
|----------------------------------|----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 1        | 50.00%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1</b> | <b>50.00%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 1        | 50.00%         |
| <b>Total</b>                     | <b>2</b> | <b>100.00%</b> |

## **2. Resto de Cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 10 expedientes, el **16.67%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerrada, por no existir irregularidad en la tramitación de la reclamación en la administración correspondiente.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad | 1        | 100,00%        |
| <b>Total</b>            | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |

## **3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son dos **(2)** las quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

## **4. Inadmisiones y sus causas**

El motivo de la inadmisión a trámite de las 2 quejas fue: **1** queja fue por haber alcanzado vías de solución antes del inicio de la supervisión por esta institución, según comunicación remitida por el promotor de la queja y la otra por no existir irregularidad por parte de la Administración.

- **Quejas Inadmitidas**

|                          |          |                |
|--------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad  | 1        | 50,00%         |
| En vías de solución      | 1        | 50,00%         |
| <b>Total inadmitidas</b> | <b>2</b> | <b>100,00%</b> |

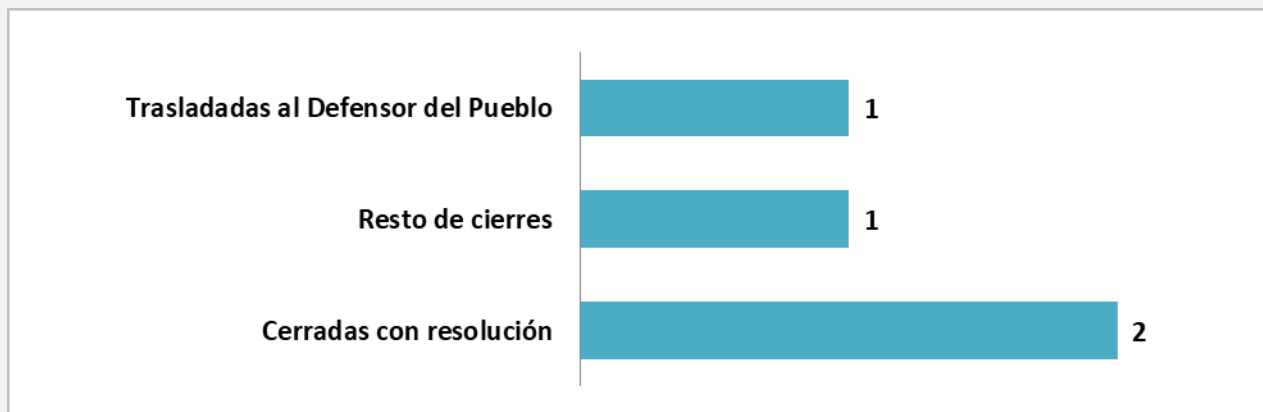
## **ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA**

De las quejas correspondientes al año 2020 se han cerrado cuatro **(4)** expedientes, de los que 3 son de 2020 y 1 de 2019.

Dos de los cierres fueron con resolución, un expediente se incluye en Resto de Cierres y el otro fue remitido al Defensor del Pueblo de España por ser asunto de su competencia.

- **Datos generales**

|                                              |          |                |
|----------------------------------------------|----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 2        | 50,00%         |
| Resto de cierres                             | 1        | 25,00%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 1        | 25,00%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>4</b> | <b>100,00%</b> |

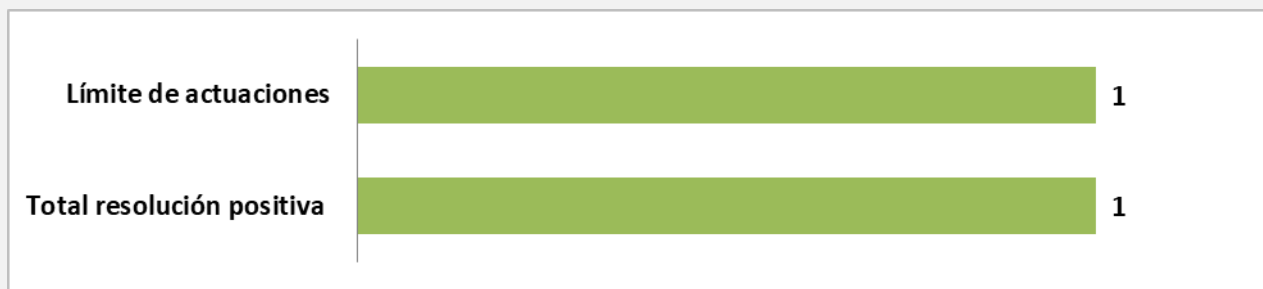


### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró un **(1)** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **50%** 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 **1** quejas, lo que supone el **50%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |          |                |
|----------------------------------|----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 1        | 50,00%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1</b> | <b>50,00%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 1        | 50,00%         |
| <b>Total</b>                     | <b>2</b> | <b>100,00%</b> |



### 2. Resto de Cierres

En el Resto de Cierres se encuentra 1 expediente, el **25%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerrada, por no existir irregularidad en la tramitación de la reclamación en la administración correspondiente.

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

**(1)** expediente de queja ha sido derivado 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

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, **NO** se han inadmitido ningún expediente de queja de todos los que han sido registrados en el año 2020.

### ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

De las **52** quejas cerradas, **37** quejas corresponden al año 2020, **14** quejas corresponden a expedientes del año 2019 y **1** queja del año 2018.

De estas **52** quejas, 18 se cerraron con resolución, **3** son del denominado Resto de cierres, **3** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **28** se inadmitieron.

- Datos generales**

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 18        | 34.61%         |
| Resto de cierres                             | 3         | 5.77%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 3         | 5.77%          |
| Inadmitidas                                  | 28        | 53.84%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>52</b> | <b>100,00%</b> |

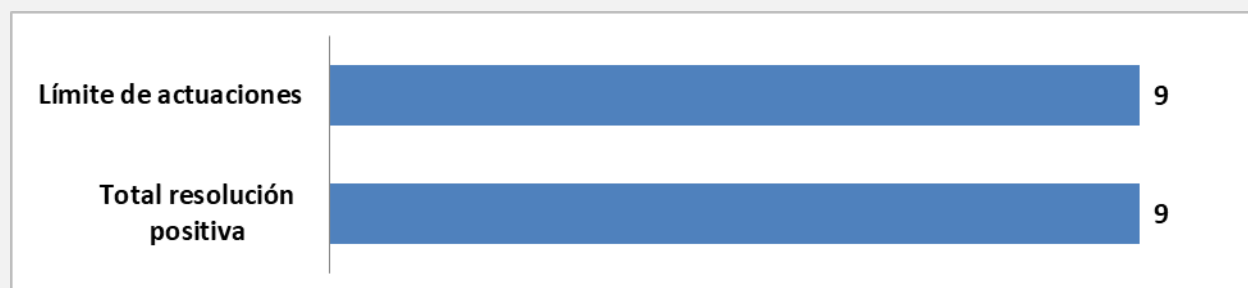


#### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **9** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **50%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **27.78%**.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **4** quejas cerradas, lo que supone el **22.22%**.
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 **9** quejas, lo que supone el **50%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 5         | 27,78%         |
| Reconocimiento favorable         | 4         | 22,22%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>9</b>  | <b>50,00%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 9         | 50,00%         |
| <b>Total</b>                     | <b>18</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de Cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 3 expedientes, el **5.77%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde una ha sido por desistimiento y 2 por falta de irregularidad.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad | 2        | 66,66%         |
| Desistimiento           | 1        | 33,33%         |
| <b>Total</b>            | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Tres (3) expedientes de queja 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 **28** inadmisiones se dividen en: **13** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna, **6** por desistimiento, **3** por duplicidad, **2** por ser un asunto entre particulares, **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **1** por no presentar el reclamante la documentación para acreditar su identidad y **1** por falta de aportación de la documentación requerida a los ciudadanos para subsanar el problema.

De las 28 quejas Inadmitidas, 13 lo fueron por no haber recurrido a la Administración previamente a su presentación, 6 por desistimiento, 3 por duplicidad de expedientes, 2 por ser un asunto jurídico privado, 2 por no tener competencia esta Institución, 1 por presentarse de forma anónima y 1 por no subsanar las carencias en el expediente.



- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Sin recurrir a otra Administración | 13        | 46,42%         |
| Desistimiento                      | 6         | 21,42%         |
| Duplicidad                         | 3         | 10,71%         |
| Jurídico-Privado                   | 2         | 7,14%          |
| Sin competencia                    | 2         | 7,14%          |
| Anónimo                            | 1         | 3,57%          |
| No Subsanción                      | 1         | 3,57%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>28</b> | <b>100,00%</b> |

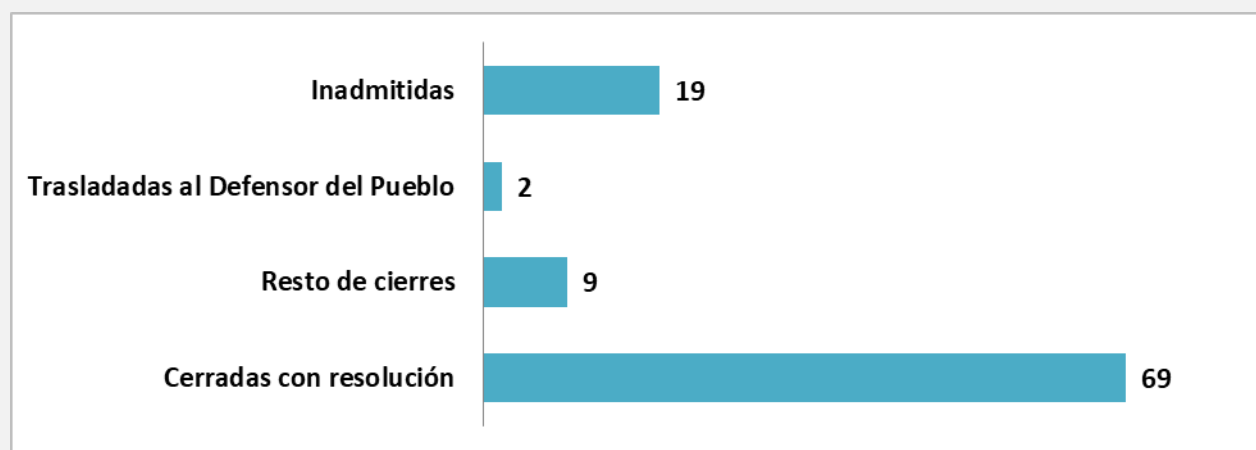
### ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio se ha procedido, en el Área de Discapacidad, al archivo de **99** expedientes, de los que **43** pertenecen a quejas incoadas en 2020, **52** a expedientes de 2019, **3** a expedientes incoados en 2018 y **1** a 2016.

De los 99 expedientes cerrados, 69 se hicieron con resolución, 9 son del Resto de Cierres, 2 fueron trasladados al Defensor del Pueblo de España por asuntos de su competencia y 19 fueron inadmitidos.

- Datos generales

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 69        | 69,69%         |
| Resto de cierres                             | 9         | 9,09%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 2         | 2,02%          |
| Inadmitidas                                  | 19        | 19,19%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>99</b> | <b>100,00%</b> |

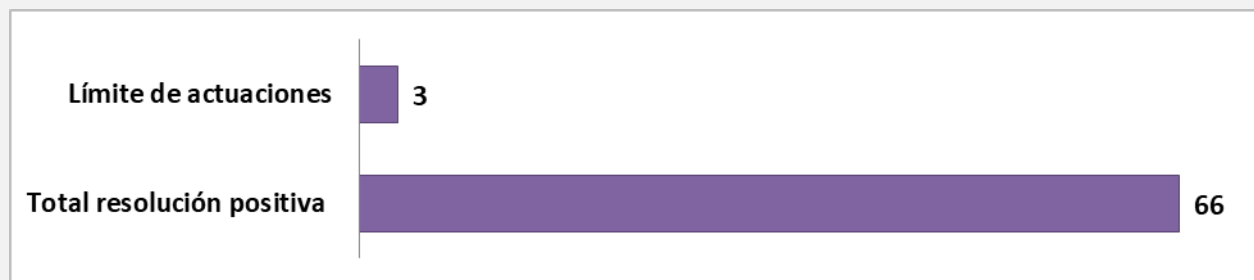


**1. Cierres con Resolución**

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **66** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **95,65%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **29** quejas se han archivado, lo que representa un **42,03%**.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **37** quejas cerradas, lo que supone el **53,62%**.
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 **3** quejas, lo que supone el **4,35%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 29        | 42.03%         |
| Reconocimiento favorable         | 37        | 53.62%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>66</b> | <b>95.65%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 3         | 4.35%          |
| <b>Total</b>                     | <b>69</b> | <b>100,00%</b> |

**2. Resto de cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 9 expedientes, el **9.09%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 7 han sido por desistimiento, 1 por falta de irregularidad y 1 por no ser la Diputación del Común competente para dilucidar el asunto.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| Desistimiento           | 7        | 77,77%         |
| No existe irregularidad | 1        | 11,11%         |
| Sin competencia         | 1        | 11,11%         |
| <b>Total</b>            | <b>9</b> | <b>100,00%</b> |

**3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son dos (**2**) las quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España 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 2020, se han producido un total de **19** inadmisiones, siendo las causas las siguientes: **11** por no aportar la información o documentación que se ha solicitado, **2** por duplicidad, **2** por no existir irregularidad en la actuación de la administración, **2** por haberse solucionado la problemática y **2** en la que no recurrió a la administración previamente.

- **Quejas Inadmitidas**

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No subsanación                     | 11        | 57,89%         |
| Duplicidad                         | 2         | 10,52%         |
| No existe irregularidad            | 2         | 10,52%         |
| En vías de solución                | 2         | 10,52%         |
| Sin recurrir a otra administración | 2         | 10,52%         |
| <b>Total inadmitidas</b>           | <b>19</b> | <b>100,00%</b> |

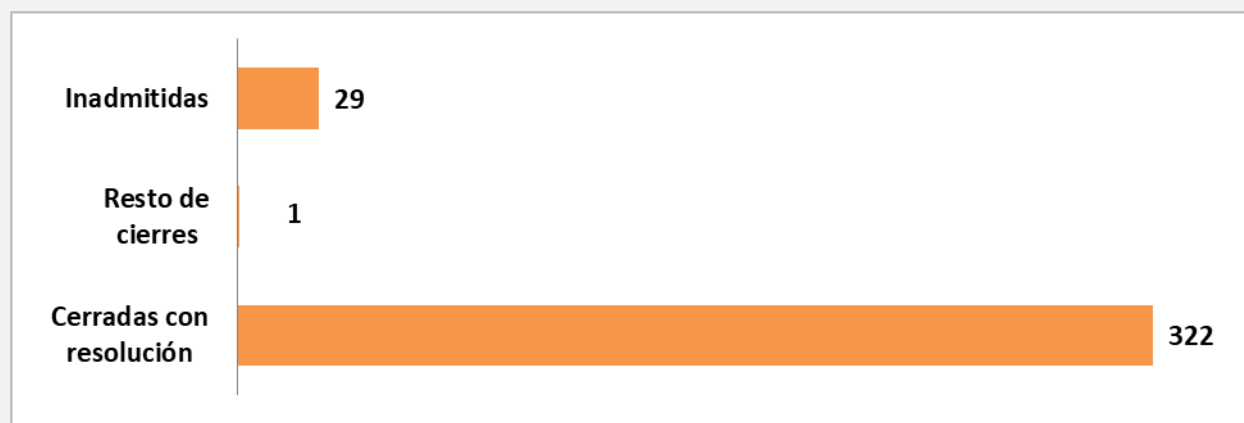
#### ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2020 se han cerrado **352 expedientes**, **197** de los cuales se habían incoado en ese mismo ejercicio. Otras **151** de las quejas archivadas se habían abierto en 2019, y **4** quejas que permanecían abiertas desde 2018.

Del total de **352** expedientes cerrados, 322 se hicieron con Resolución, 1 es Resto de Cierres y 29 fueron inadmitidos.

#### Datos generales

|                              |            |                |
|------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 322        | 91.47%         |
| Resto de cierres             | 1          | 0.28%          |
| Inadmitidas                  | 29         | 8.23%          |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>352</b> | <b>100,00%</b> |



#### 1. Cierres con Resolución

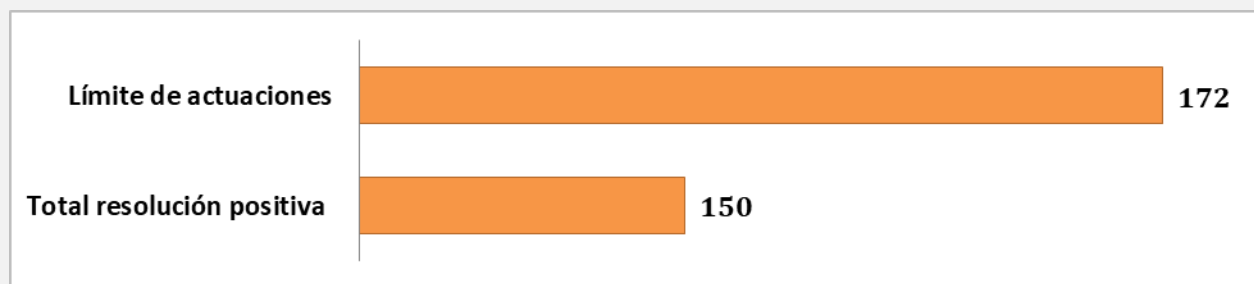
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **150** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **46.58%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de dependencia existen **53** quejas que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **16,46%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2020.
- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **97** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **30,12%** del total de cierres.

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. 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 **172**, lo que supone un **53,42%** del total de las que se registraron este año.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |            |                |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Resolución favorable             | 53         | 16.46%         |
| Reconocimiento favorable         | 97         | 30.12%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>150</b> | <b>46.58%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 172        | 53.42%         |
| <b>Total</b>                     | <b>322</b> | <b>100,00%</b> |



## **2. Resto de Cierres**

En el Resto de Cierres se encuentra 1 expediente que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fue cerrada, donde la queja había iniciado procedimiento judicial, según comunicación del reclamante por lo que inmediatamente, se procede a su archivo.

|              |          |                |
|--------------|----------|----------------|
| Sub- Iudice  | 1        | 100%           |
| <b>Total</b> | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |

## **3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

En este periodo del año 2020, 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.

## **4. Inadmisiones y sus causas**

Durante 2020 se inadmitieron un total de **29** expedientes de queja, lo que supone un **8,23%** del total de cierres del citado año.

De entre ellos, **20** se archivaron al no subsanarse los defectos observados en su presentación; cinco (**5**) concluyeron al no haberse advertido irregularidad en la actuación de las administraciones afectadas por la respectiva queja; tres (**3**) por no haber recurrido a otra administración antes de interponer queja ante la Diputación del Común y uno (**1**) finalizó por desistimiento de la persona que reclamó.

- **Quejas Inadmitidas**

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 20        | 68,96%         |
| No existe irregularidad            | 5         | 17,24%         |
| Sin recurrir a otra administración | 3         | 10,34%         |
| Desistimiento                      | 1         | 3,44%          |
| <b>Total inadmitidas</b>           | <b>29</b> | <b>100,00%</b> |

### ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

El área de Contratación Pública, se introdujo en 2019, se cerraron **2** quejas: **1** con Resolución y otra en Resto de Cierres.

- Datos Generales**

|                              |          |                |
|------------------------------|----------|----------------|
| Cerradas con resolución      | 1        | 50.00%         |
| Resto de cierres             | 1        | 50.00%         |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>2</b> | <b>100.00%</b> |

#### 1. Cierres con Resolución

**Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró un **(1)** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **100%** de las quejas cerradas con Resolución Favorable por parte de la Administración Pública.

- Quejas cerradas con resolución**

|                          |          |                |
|--------------------------|----------|----------------|
| Reconocimiento favorable | 1        | 100,00%        |
| <b>Total Favorables</b>  | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |
| <b>Total cerradas</b>    | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |

#### 2. Resto de Cierres

En el resto de cierres por otros motivos consta **1** escritos de queja que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas por desistimiento por parte de la persona reclamante.

|               |          |                |
|---------------|----------|----------------|
| Desistimiento | 1        | 100,00%        |
| <b>Total</b>  | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |

#### 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

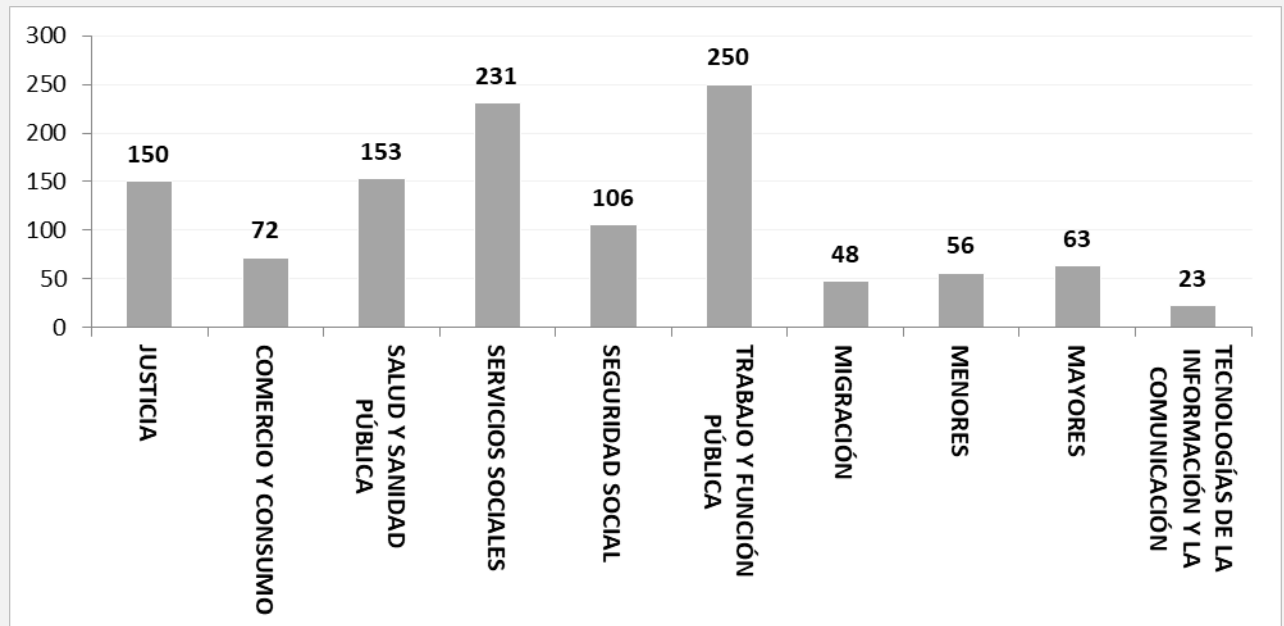
En este periodo del año 2020, no se produjo ningún traslado al Defensor del Pueblo de España, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

#### 4. Inadmisiones y sus causas

No consta ninguna inadmisión de queja en esta Área de la Diputación del Común.

**QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA**

| ÁREA                                            | TOTAL        |
|-------------------------------------------------|--------------|
| JUSTICIA                                        | 150          |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 72           |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 153          |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 231          |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 106          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 250          |
| MIGRACIÓN                                       | 48           |
| MENORES                                         | 56           |
| MAYORES                                         | 63           |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 23           |
| <b>Total</b>                                    | <b>1.152</b> |



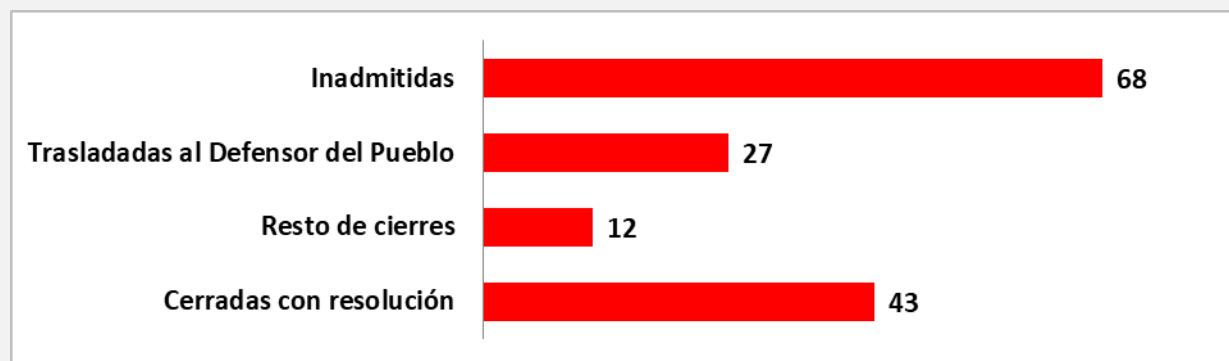
**ÁREA DE JUSTICIA**

Se ha procedido al archivo de un total de ciento cincuenta (**150**) expedientes en el ejercicio 2020, de los cuales, ciento dos (**102**) de estas quejas corresponden al año 2020, treinta y siete (**37**) al año 2019, y once (**11**) al año 2018.

43 se cerraron con Resolución, 12 están en Resto de Cierres, 27 fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España y 68 fueron Inadmitidas.

- Datos generales**

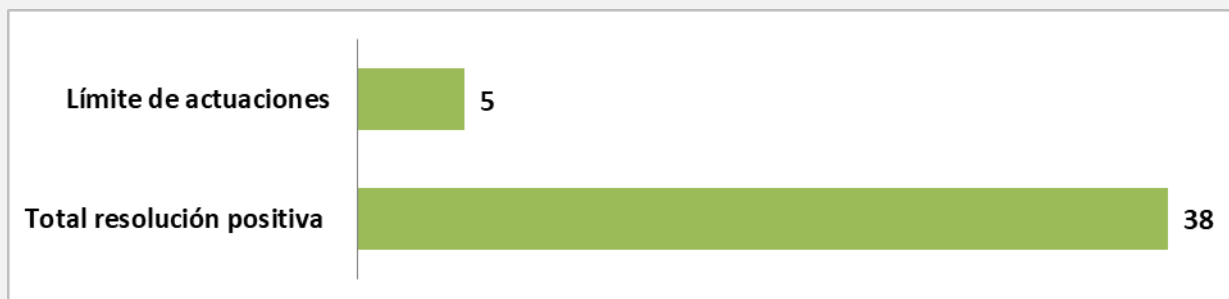
|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 43         | 28.67%         |
| Resto de cierres                             | 12         | 8.00%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 27         | 18.00%         |
| Inadmitidas                                  | 68         | 45.33%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>150</b> | <b>100.00%</b> |

**1. Cierres con Resolución**

5. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **38** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **88.37%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - c. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **24** quejas se han archivado, lo que representa un **55.81%**.
  - d. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **14** quejas cerradas, lo que supone el **32.56%**.
6. **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 **11.63%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 24        | 55.81%         |
| Reconocimiento favorable         | 14        | 32.56%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>38</b> | <b>88.37%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 5         | 11.63%         |
| <b>Total</b>                     | <b>43</b> | <b>100.00%</b> |



## 2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman **12** quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, 10 fueron archivadas por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración y 2 por desistir el reclamante.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad | 10        | 83.30%         |
| Desistimiento           | 2         | 16.67%         |
| <b>Total</b>            | <b>12</b> | <b>100.00%</b> |

## 3. Trasladas al Defensor del Pueblo de España

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son veintiséis (**26**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: veintitrés (**23**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y tres (**3**) al Consejo General del Poder Judicial.

No obstante, hay que mencionar que un (1) expediente más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo de España tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica. Por tanto, ascienden a la cantidad de veintisiete (**27**) los expedientes remitidos a otra Administración, de ellos, veintiséis (**26**) expedientes se registraron en el año 2020 y uno (**1**) en el año 2019.

## 4. Inadmisiones y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido sesenta y ocho (**68**) expedientes de queja, de los cuales cincuenta y tres (**53**) han sido registrados en el año 2020 y quince (**15**) en el año 2019. En cuanto a las causas, **29** se inadmitieron por falta de subsanación, **9** porque no existe irregularidad, **7** por estar inmersa en un proceso judicial, **6** por no ser competente esta Defensoría en la materia, **4** por duplicidad de la queja, **4** por no haber recurrido previamente a la Administración, **3** por no existir pretensión en la reclamación presentada por la ciudadana, **3** por estar pendiente de una resolución judicial, **2** por desistimiento del reclamante y **1** por carecer de interés legítimo para interponer la reclamación ante la Diputación del Común.



- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 29        | 42,64%         |
| No existe irregularidad            | 9         | 13,23%         |
| Jurídico privada                   | 7         | 10,29%         |
| Sin competencia                    | 6         | 8,82%          |
| Duplicidad                         | 4         | 5,88%          |
| Sin recurrir a otra Administración | 4         | 5,88%          |
| Sin pretensión                     | 3         | 4,41%          |
| Sub Iudice                         | 3         | 4,41%          |
| Desistimiento                      | 2         | 2,94%          |
| Sin interés legítimo               | 1         | 1,47%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>68</b> | <b>100,00%</b> |

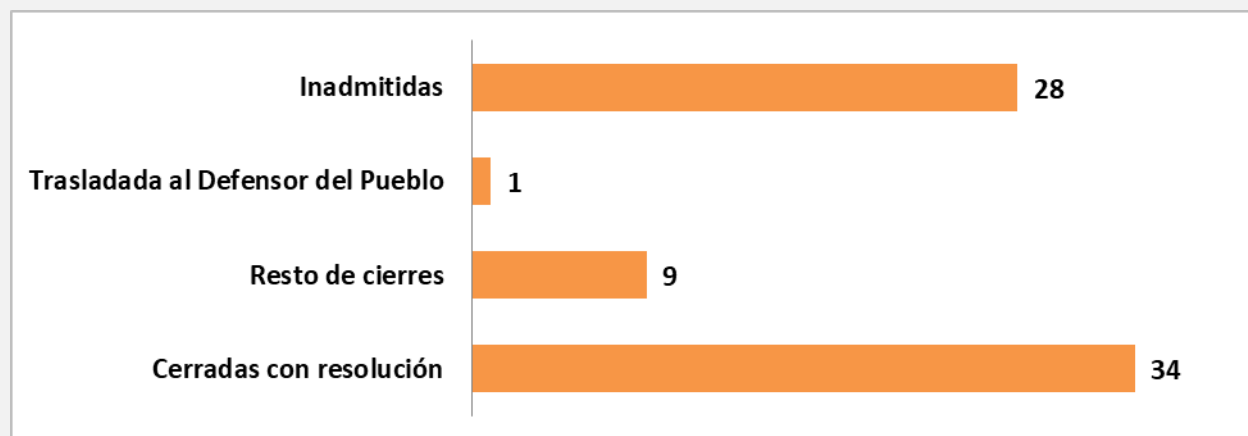
### ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2020 se han cerrado **72** quejas en este ejercicio. De este número total, **9** quejas corresponden al año 2018, **22** quejas corresponden al año 2019 y todas las demás, es decir **41**, son quejas registradas, tramitadas y archivadas en el año 2020.

De estas **72** quejas, **34** se cerraron con resolución, **9** son del denominado Resto de cierres, **1** se trasladó al Defensor del Pueblo de España y **28** se inadmitieron.

- Datos generales

|                                             |           |                |
|---------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                     | 34        | 47,22%         |
| Resto de cierres                            | 9         | 12,50%         |
| Trasladada al Defensor del Pueblo de España | 1         | 1,39%          |
| Inadmitidas                                 | 28        | 38,89%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                | <b>72</b> | <b>100,00%</b> |

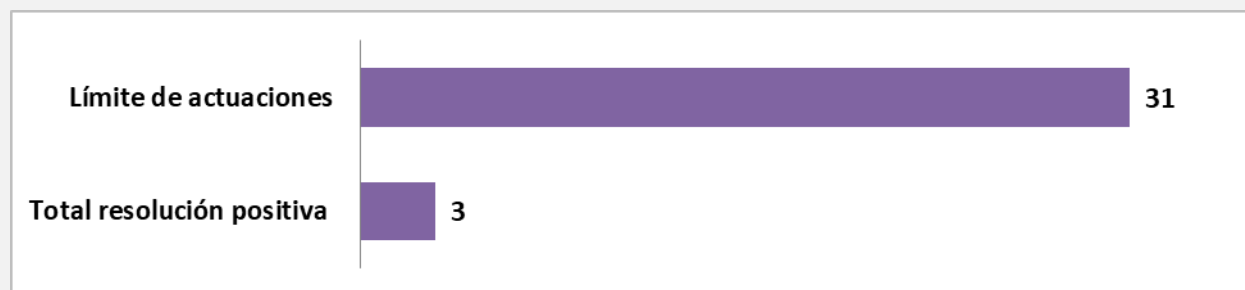


**1. Cierres con Resolución**

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **3** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **8.82%** 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 **31** quejas, lo que supone el **91.18%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Reconocimiento favorable         | 3         | 8,82%          |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>3</b>  | <b>8,82%</b>   |
| Límite de actuaciones            | 31        | 91,18%         |
| <b>Total</b>                     | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |

**2. Resto de cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 9 expedientes, el **19.40%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 8 han sido porque no existe irregularidad y 1 por desistimiento.

|                         |          |                |
|-------------------------|----------|----------------|
| No existe irregularidad | 8        | 88,89%         |
| Desistimiento           | 1        | 11,11%         |
| <b>Total</b>            | <b>9</b> | <b>100,00%</b> |

**3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

En este apartado se trasladó un **(1)** expediente de queja 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 **28** inadmisiones se dividen en; **8** por desistimiento, **6** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **5** por no existir irregularidad, **4** 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, **3** se inadmiten las quejas presentadas, ya que el ciudadano/a, no se ha dirigido previamente a la administración pública y **2** por no ser competencia de esta Institución.

- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Desistimiento                      | 8         | 28,57%         |
| No subsanación                     | 6         | 21,42%         |
| No existe irregularidad            | 5         | 17,85%         |
| Jurídico privada                   | 4         | 14,28%         |
| Sin recurrir a otra Administración | 3         | 10,71%         |
| Sin competencia                    | 2         | 7,14%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>28</b> | <b>100,00%</b> |

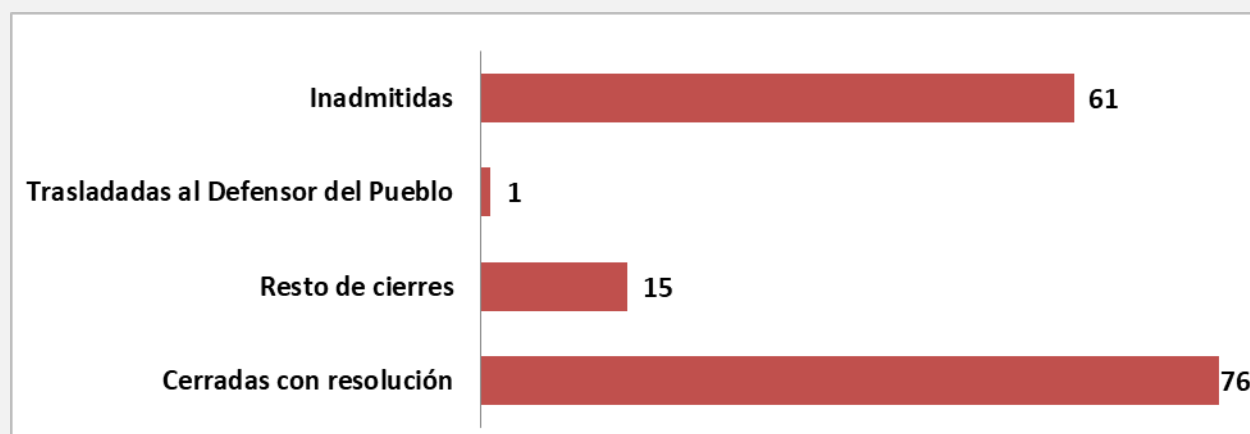
### ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2020 se han archivado un total de ciento cincuenta y tres **(153)** expedientes, noventa y ocho **(98)** correspondientes a quejas iniciadas en el 2020, cincuenta y tres **(53)** del año 2019 y dos **(2)** de quejas iniciadas en el 2018.

De estas ciento cincuenta y tres **153** quejas, setenta y seis **(76)** se cerraron con resolución, quince **(15)** son del denominado Resto de cierres, una **(1)** se trasladó al Defensor del Pueblo de España y sesenta y una **(61)** se inadmitieron.

- Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 76         | 49.67%         |
| Resto de cierres                             | 15         | 9,80%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 1          | 0.65%          |
| Inadmitidas                                  | 61         | 39.87%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>153</b> | <b>100,00%</b> |



#### 1. Cierres con Resolución

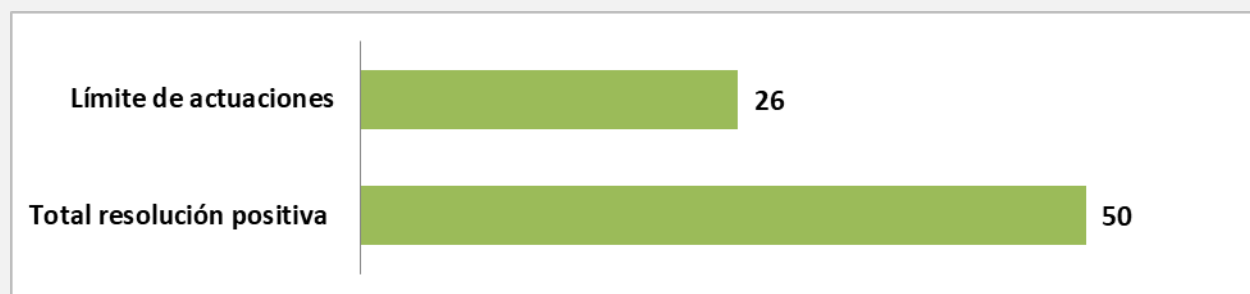
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron cincuenta **(50)** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **65.79%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: trece **(13)** quejas se han archivado, lo que representa un **17.11%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **37** quejas cerradas, lo que supone el **46.68%**.

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 **26** quejas, lo que supone el **34.21%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 13        | 17.11%         |
| Reconocimiento favorable         | 37        | 48.68%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>50</b> | <b>65.79%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 26        | 34.21%         |
| <b>Total</b>                     | <b>76</b> | <b>100.00%</b> |



## **2. Resto de cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 15 expedientes, el **9.80%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 13 han sido porque no existe irregularidad y dos (2) de ellos por encontrarse el asunto en un expediente del juzgado.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad | 13        | 86.67%         |
| Sub-ludice              | 2         | 13.33%         |
| <b>Total</b>            | <b>15</b> | <b>100,00%</b> |

## **3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

Con respecto al **único** expediente de queja ha sido derivado 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; **30** por no existir irregularidad, **22** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **3** por desistimiento, **3** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **1** por duplicidad, **1** por carecer de reclamación previa a la administración en conflicto y **1** por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado.

- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad            | 30        | 49,18%         |
| No Subsanción                      | 22        | 36,06%         |
| Desistimiento                      | 3         | 4,91%          |
| Sin competencia                    | 3         | 4,91%          |
| Duplicidad                         | 1         | 1,64%          |
| Sin recurrir a otra administración | 1         | 1,64%          |
| En vías de solución                | 1         | 1,64%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>61</b> | <b>100,00%</b> |

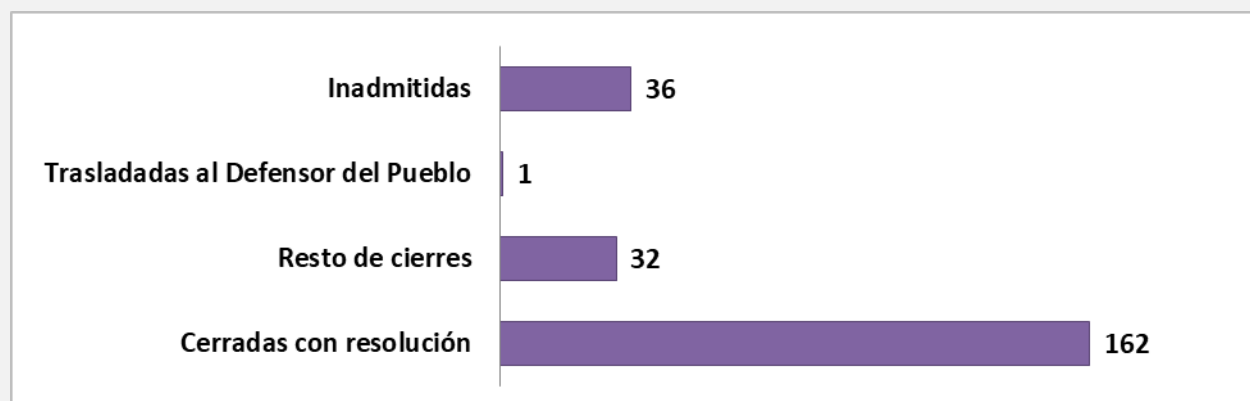
### ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En este mismo ejercicio **se cerraron 231 quejas** (185 de 2020, 44 de 2019 y 2 de 2018).

De estas **231** quejas, **162** se cerraron con Resolución; **32** forman el grupo del Resto de Cierres, **36** quejas se inadmitieron y **1** que se trasladó al Defensor del Pueblo de España.

- Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 162        | 70,12%         |
| Resto de cierres                             | 32         | 13,85%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 1          | 0,43%          |
| Inadmitidas                                  | 36         | 15,58%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>231</b> | <b>100,00%</b> |



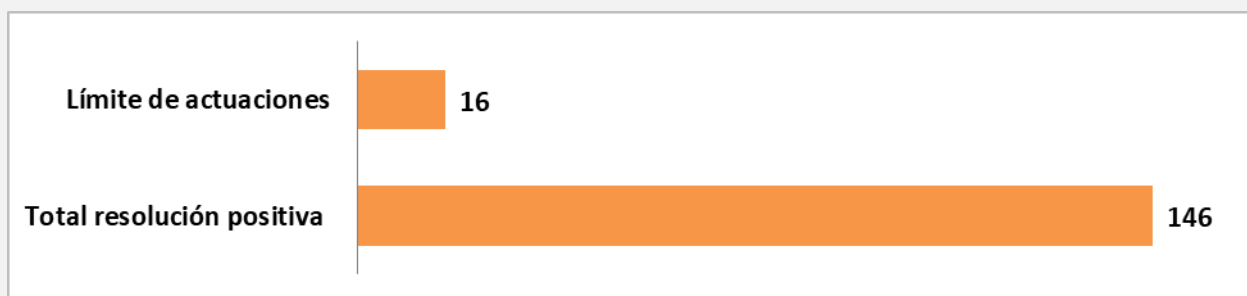
### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **146** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 90.12% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **132** quejas se han archivado, lo que representa un 81.48%.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **14** quejas cerradas, lo que supone el 8.64%.

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 **16** quejas, lo que supone el 9.88% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |            |                |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Resolución favorable             | 132        | 81,48%         |
| Reconocimiento favorable         | 14         | 8,64%          |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>146</b> | <b>90,12%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 16         | 9,88%          |
| <b>Total</b>                     | <b>162</b> | <b>100,00%</b> |



## **2. Resto de cierres**

En el Resto de Cierres se encuentran 32 expedientes, el **13,85%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas. De ellas, la totalidad de esos archivos se cerraron por desistimiento de los y las reclamantes.

|               |           |                |
|---------------|-----------|----------------|
| Desistimiento | 32        | 100,00%        |
| <b>Total</b>  | <b>32</b> | <b>100,00%</b> |

## **3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

Un **(1)** expediente de queja ha sido derivado 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 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**

Un total de **36** quejas han sido Inadmitidas, de las que **20** fueron por desistimiento, **6** por no existir irregularidad, **4** por no recurrir a otra administración antes de presentar la queja en la Diputación del Común, **2** por duplicidad, **2** porque carecer de competencia esta Defensoría y **2** por encontrarse en el asunto, una vez presentada, en vías de solución.

- Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Desistimiento                      | 20        | 55,55%         |
| No existe irregularidad            | 6         | 16,66%         |
| Sin recurrir a otra administración | 4         | 11,11%         |
| Sin competencia                    | 2         | 5,55%          |
| En vías de solución                | 2         | 5,55%          |
| Duplicidad                         | 2         | 5,55%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>36</b> | <b>100,00%</b> |

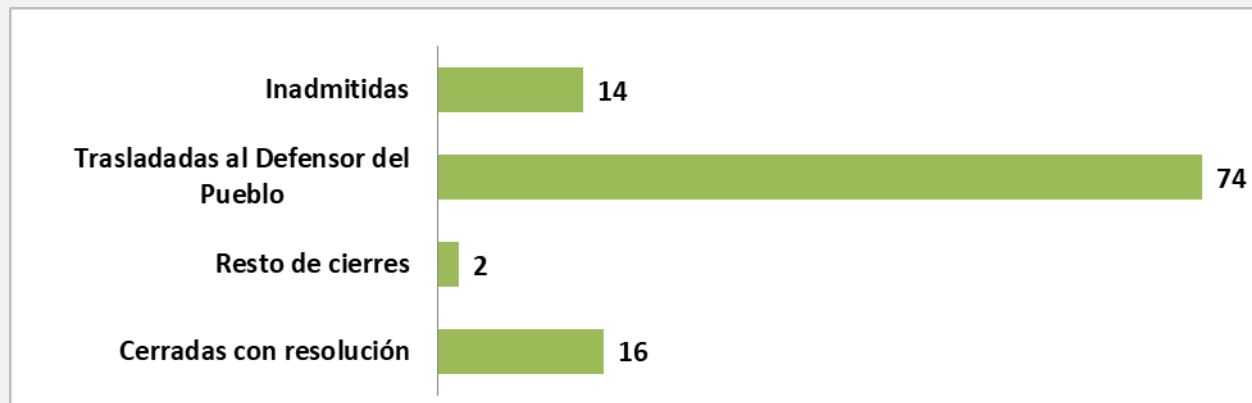
### ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

En 2020 se cerraron 106 quejas, 100 de 2020 y 6 corresponden al 2019.

De estas 106 quejas, 16 se cerraron con resolución, 2 son del denominado Resto de cierres, 74 se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y 14 se inadmitieron, con sus diversas causas.

- Datos generales

|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 16         | 15,09%         |
| Resto de cierres                             | 2          | 1,88%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 74         | 70%            |
| Inadmitidas                                  | 14         | 13,20%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>106</b> | <b>100,00%</b> |



#### 1. Cierres con Resolución

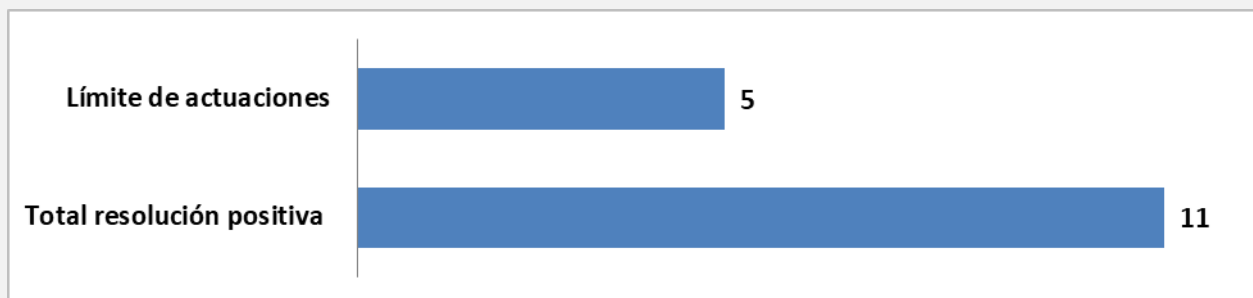
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron 11 expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 68.75% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: 10 quejas se han archivado, lo que representa un 62.50%.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: 1 quejas cerradas, lo que supone el 6.25%.

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 5 quejas, lo que supone el 31.25% de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 10        | 62,50%         |
| Reconocimiento favorable         | 1         | 6,25%          |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>11</b> | <b>68,75%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 5         | 31,25%         |
| <b>Total</b>                     | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 2 expedientes, el **1,88%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde todas ellas han sido por desistimiento de los y las reclamantes.

|               |          |                |
|---------------|----------|----------------|
| Desistimiento | 2        | 100,00%        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Con respecto a los **74** expedientes de queja 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 **14** inadmisiones se dividen en **10** por desistimiento, **3** por duplicidad y **1** por encontrarse en un proceso judicial el asunto planteado.

- Quejas Inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Desistimiento            | 10        | 71,42%         |
| Duplicidad               | 3         | 21,42%         |
| Sub iudice               | 1         | 7,14%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>14</b> | <b>100,00%</b> |

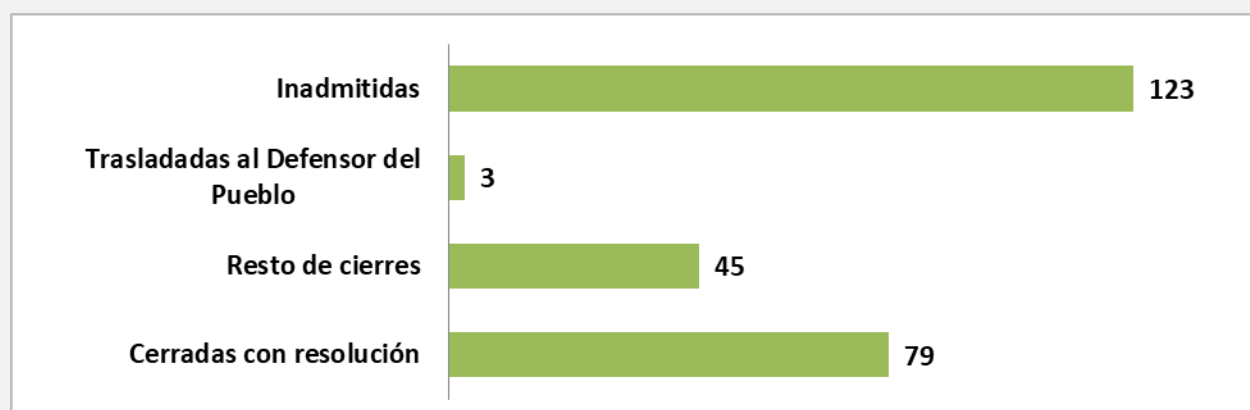


**ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA**

Se archivaron **250 quejas**, de las que **117** fueron presentadas en 2020, **114** son de 2019, **19** de 2018. De estas **250** quejas, **79** se cerraron con resolución, **45** son del denominado Resto de cierres, **3** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y **123** se inadmitieron.

- Datos generales**

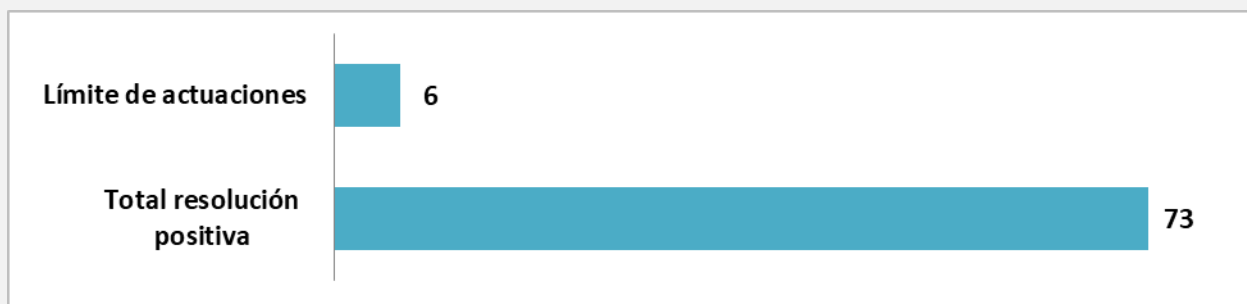
|                                              |            |                |
|----------------------------------------------|------------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 79         | 31,60%         |
| Resto de cierres                             | 45         | 19,40%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 3          | 1,82%          |
| Inadmitidas                                  | 123        | 74,55%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>250</b> | <b>100,00%</b> |

**1. Cierres con Resolución**

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **73** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **92.41%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **30** quejas se han archivado, lo que representa un **37.97%**.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **43** quejas cerradas, lo que supone el **54.43%**.
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 **6** quejas, lo que supone el **7.59%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 30        | 37,97%         |
| Reconocimiento favorable         | 43        | 54,43%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>73</b> | <b>92,41%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 6         | 7,59%          |
| <b>Total</b>                     | <b>79</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 45 expedientes, el **19.40%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde 40 han sido porque no existe irregularidad 4 por encontrarse el asunto en un proceso judicial y 1 por duplicidad.

|                         |           |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad | 40        | 88,89%         |
| Sub Iudice              | 4         | 8,89%          |
| Duplicidad              | 1         | 2,22%          |
| <b>Total</b>            | <b>45</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

En este apartado se trasladaron tres (3) expedientes de queja 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 **123** inadmisiones se dividen en; **66** por encontrarse en vías de solución, **38** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **6** por desistimiento, **5** por duplicidad, **5** por no existir irregularidad, **2** por producirse un cierre del expediente o anular el mismo y **1** por encontrarse el asunto en un proceso judicial.

### • Quejas Inadmitidas

|                          |            |                |
|--------------------------|------------|----------------|
| En vías de solución      | 66         | 53,65%         |
| No subsanación           | 38         | 30,89%         |
| Desistimiento            | 6          | 4,87%          |
| Duplicidad               | 5          | 4,06%          |
| No existe irregularidad  | 5          | 4,06%          |
| Anulado                  | 2          | 1,62%          |
| Sub Iudice               | 1          | 0,81%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>123</b> | <b>100,00%</b> |

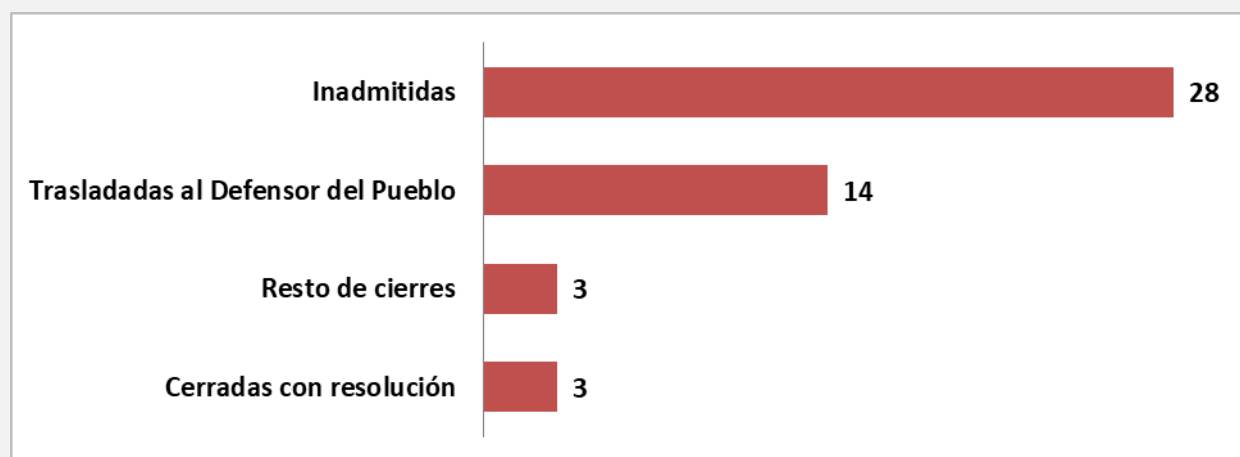
## ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha procedido al archivo de un total de cuarenta y ocho **(48)** expedientes durante 2020, pertenecientes cuarenta y cinco **(45)** de ellos al año 2020, uno **(1)** al año 2019 y dos **(2)** al año 2018.

De las 48 quejas cerradas, 3 han sido con Resolución, 3 son del Resto de Cierres, 14 fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España y 28 fueron Inadmitidas.

- Datos generales**

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 3         | 6,25%          |
| Resto de cierres                             | 3         | 6,25%          |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 14        | 29,16%         |
| Inadmitidas                                  | 28        | 58,34%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>48</b> | <b>100,00%</b> |

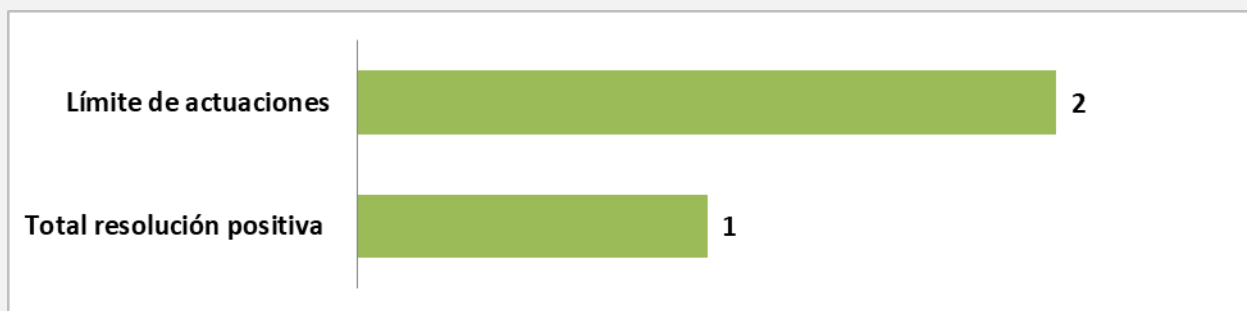


### 1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerró un **(1)** expediente favorable a la ciudadanía, lo que supone el **33.33%** 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 **2** quejas, lo que supone el **66.67%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

|                                  |          |                |
|----------------------------------|----------|----------------|
| Resolución favorable             | 1        | 33,33%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>1</b> | <b>33,33%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 2        | 66,67%         |
| <b>Total</b>                     | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 3 expedientes, el **6.25%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas. Hay que mencionar que dos (**2**) de estos expedientes han sido archivados mediante una remisión a otra administración y uno (**1**) por falta de irregularidad.

|                                |          |                |
|--------------------------------|----------|----------------|
| Remitida a otra administración | 2        | 66,67%         |
| No existe irregularidad        | 1        | 33,33%         |
| <b>Total</b>                   | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Catorce (**14**) expedientes han sido trasladados al Defensor del Pueblo de España 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.

## 4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se han inadmitido veintiocho (**28**) expedientes de queja, perteneciendo todas ellas a quejas registradas en el año 2020. Las causas han sido las siguientes: 10 por no subsanar el reclamante las carencias del expediente, 6 por no existir irregularidad por parte de la Administración Pública, 4 por duplicidad de expedientes, 3 por no haber recurrido previamente a la Administración, 2 por desistir el reclamante, 2 por no tener esta Institución competencia ante el asunto planteado y 1 por no tener interés legítimo el reclamante.

### • Quejas Inadmitidas

|                                    |           |                |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| No Subsanación                     | 10        | 35,71%         |
| No existe irregularidad            | 6         | 21,42%         |
| Duplicidad                         | 4         | 14,28%         |
| Sin recurrir a otra administración | 3         | 10,71%         |
| Desistimiento                      | 2         | 7,14%          |
| Sin competencia                    | 2         | 7,14%          |
| Sin interés Legítimo               | 1         | 3,57%          |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>28</b> | <b>100,00%</b> |

**ÁREA DE MENORES**

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

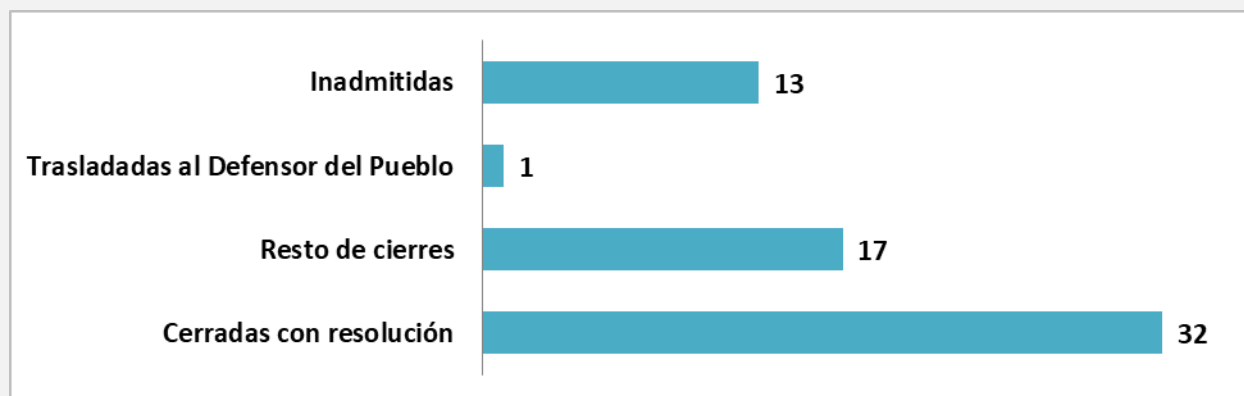
**ÁREA DE MAYORES**

En este mismo ejercicio se cerraron **63** quejas, **36** de 2020, **25** corresponden al 2019, **1** de 2018 y **1** que se inició en 2017.

De estas **63** quejas, 24 se cerraron con resolución, **17** son del denominado Resto de cierres, **1** se trasladó al Defensor del Pueblo de España y **13** se inadmitieron.

- Datos generales**

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 32        | 50,79%         |
| Resto de cierres                             | 17        | 26,98%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 1         | 1,58%          |
| Inadmitidas                                  | 13        | 20,63%         |
| <b>Total cerradas</b>                        | <b>63</b> | <b>100,00%</b> |

**1. Cierres con Resolución**

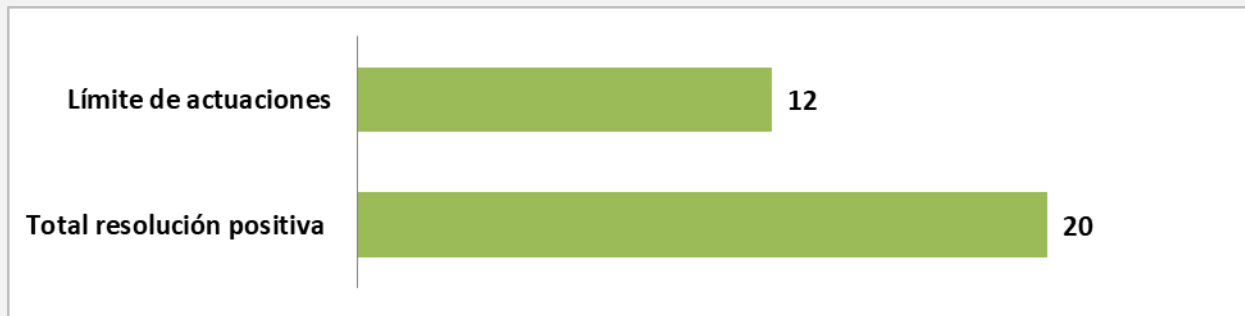
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **20** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **63%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **8** quejas se han archivado, lo que representa un **25%**.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **12** quejas cerradas, lo que supone el **38%**.

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 **12** quejas, lo que supone el **38%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Resolución favorable             | 8         | 25,00%         |
| Reconocimiento favorable         | 12        | 37,50%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>20</b> | <b>62,50%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 12        | 37,50%         |
| <b>Total</b>                     | <b>32</b> | <b>100,00%</b> |



## 2. Resto de cierres

En el Resto de Cierres se encuentran 17 expedientes, el **26,98%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde todas ellas han sido por desistimiento de los y las reclamantes.

|               |           |                |
|---------------|-----------|----------------|
| Desistimiento | 17        | 100,00%        |
| <b>Total</b>  | <b>17</b> | <b>100,00%</b> |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo de España

Una única queja (**Q20/1622**) ha sido derivada al Defensor del Pueblo de España, 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

Las **13** inadmisiones se dividen en **4** por no existir irregularidad, **3** por duplicidad, **3** por desistimiento, **1** por cuestiones que se encuentran en vía judicial, **1** por no tener pretensión y **1** por carecer de interés legítimo el reclamante.

### • Quejas Inadmitidas

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| No existe irregularidad  | 4         | 30,76%         |
| Desistimiento            | 3         | 23,07%         |
| Duplicidad               | 3         | 23,07%         |
| Sin pretensión           | 1         | 7,69%          |
| Sub Iudice               | 1         | 7,69%          |
| Sin interés legítimo     | 1         | 7,69%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>13</b> | <b>100,00%</b> |

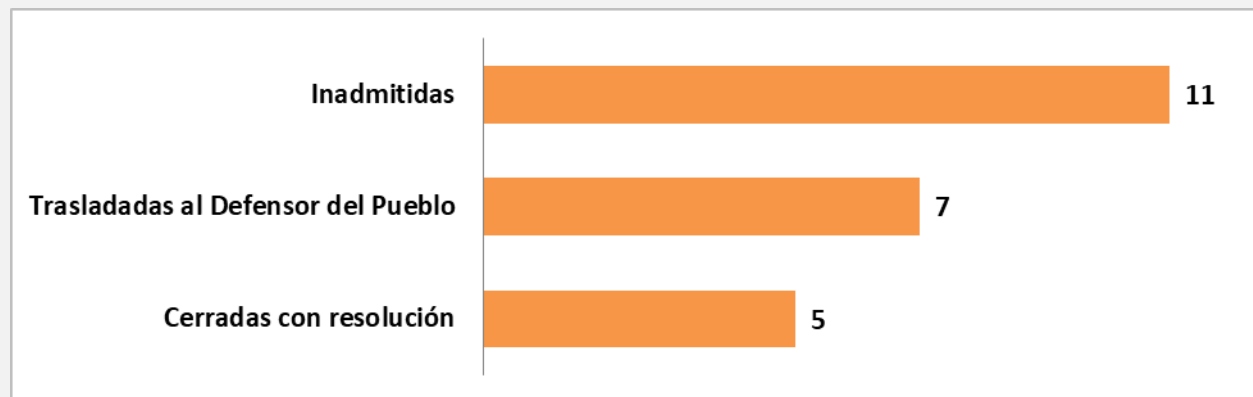
## ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En 2020 se han cerrado un total de veintitrés (**23**) expedientes, correspondiendo dieciocho (**18**) de ellos a quejas que fueron iniciadas en el 2020, y cinco (**5**) que pertenecen al ejercicio 2019, siendo los motivos de archivo los siguientes.

De estas veintitrés (**23**) quejas, cinco (**5**) se cerraron con resolución, siete (**7**) se trasladaron al Defensor del Pueblo y once (**11**) se inadmitieron.

- Datos generales

|                                              |           |                |
|----------------------------------------------|-----------|----------------|
| Cerradas con resolución                      | 5         | 21,74%         |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo de España | 7         | 30,43%         |
| Inadmitidas                                  | 11        | 47,82%         |
| <b>Total quejas cerradas</b>                 | <b>23</b> | <b>100,00%</b> |

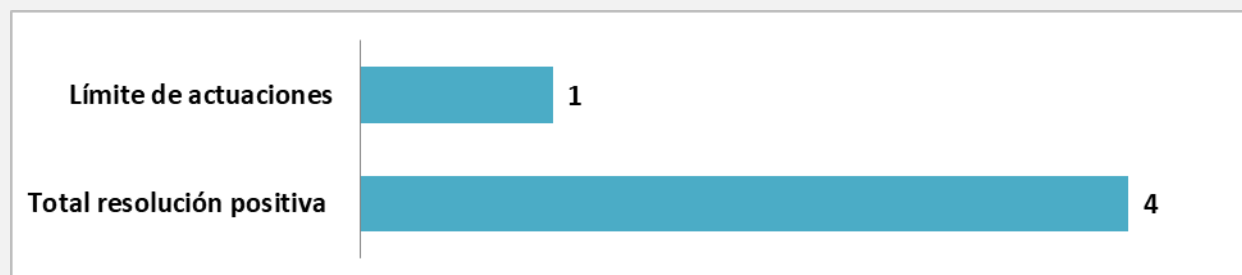


### 1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **4** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **80%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
  - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **2** quejas se han archivado, lo que representa un **40%**.
  - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **2** quejas cerradas, lo que supone el **40%**.
- 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 cerró **1** queja, lo que supone el **20%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

|                                  |          |                |
|----------------------------------|----------|----------------|
| Resolución favorable             | 2        | 40,00%         |
| Reconocimiento favorable         | 2        | 40,00%         |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>4</b> | <b>80,00%</b>  |
| Límite de actuaciones            | 1        | 20,00%         |
| <b>Total</b>                     | <b>5</b> | <b>100,00%</b> |



**2. Resto de cierres**

Con respecto a este apartado no se produjo NINGÚN tipo archivo al respecto en el periodo del año 2020.

**3. Traslados al Defensor del Pueblo de España**

En este apartado se trasladaron siete (7) expedientes de queja 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 11 inadmisiones se dividen en 6 por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, 3 por no haber subsanado las posibles situaciones para admitir la queja, 1 por cuestiones que se encuentran a falta de resolución judicial y 1 por tener el asunto presentado en la queja en el inicio de la vía judicial entre particulares.

- Quejas Inadmitidas**

|                          |           |                |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Sin competencia          | 6         | 54,54%         |
| No subsanación           | 3         | 27,27%         |
| Sub Iudice               | 1         | 9,09%          |
| Jurídico Privado         | 1         | 9,09%          |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>11</b> | <b>100,00%</b> |

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

Ver toda la información en el Capítulo VII.



## **Capítulo IV**

Quejas en trámite  
a fecha 31 de diciembre de 2020

### Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020

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 2020, y que continuarán su gestión en el ejercicio de 2021. 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 **1.428** quejas en trámite que quedan al finalizar el ejercicio del año 2020, el **87,81%** de ellas fueron registradas en el año 2020, el **11,34%** pertenecen al año 2019, el **0,77%** son del año 2018 y apenas un **0,07%** corresponden a quejas abiertas en el año 2017. Con respecto a 2019 se ha producido un incremento del **13,15%** en el número de expedientes que quedan en trámite.

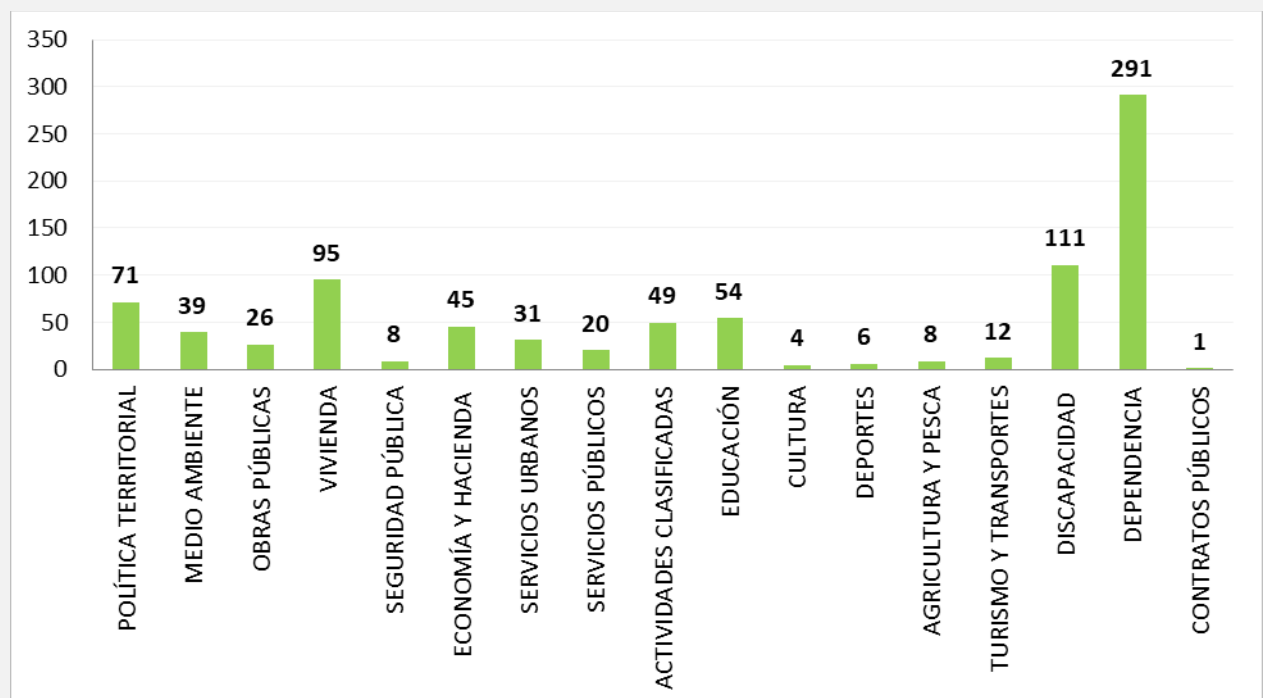
Las quejas gestionadas durante 2020 resultan de la suma de las que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019, que fueron **1.262**, y las nuevas registradas en 2020, que son **2.904**, dando un total de **4.165** expedientes, de los que quedan **1.428** para gestionarlos durante 2021.

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, solo quedando abiertas un mínimo porcentaje de los años 2017 y 2018. Con respecto a este tipo de quejas, esta es la distribución por áreas y adjuntías:

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 871          |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 476          |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 81           |
| <b>OTAL GENERAL</b>                                                         | <b>1.428</b> |

### QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2020 DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

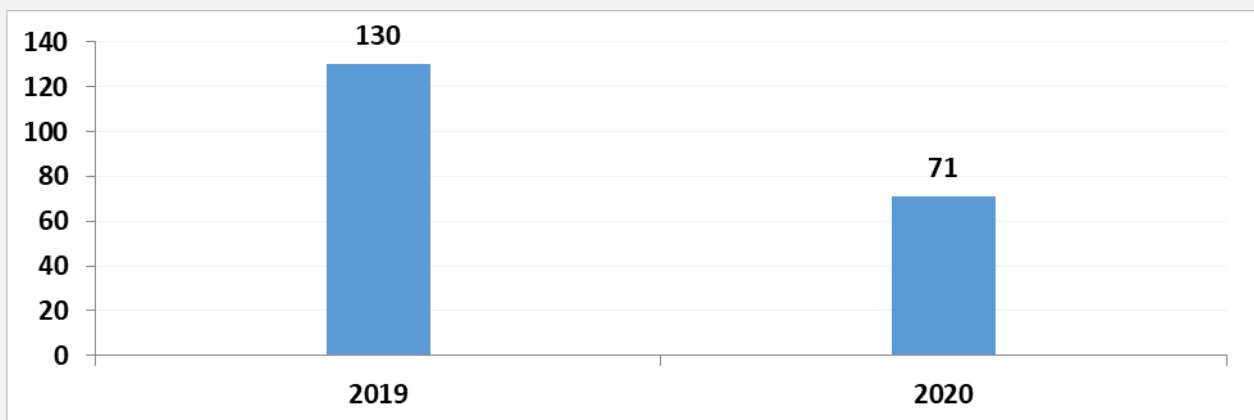
| ÁREA                     | QUEJAS     |
|--------------------------|------------|
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 71         |
| MEDIO AMBIENTE           | 39         |
| OBRAS PÚBLICAS           | 26         |
| VIVIENDA                 | 95         |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 8          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 45         |
| SERVICIOS URBANOS        | 31         |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 20         |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 49         |
| EDUCACIÓN                | 54         |
| CULTURA                  | 4          |
| DEPORTES                 | 6          |
| AGRICULTURA Y PESCA      | 8          |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 12         |
| DISCAPACIDAD             | 111        |
| DEPENDENCIA              | 291        |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>871</b> |



### ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

A fecha 31 de diciembre de 2020 se mantienen en trámite **71** quejas, correspondiendo **15** de ellas (21.26%) a expedientes iniciados en el transcurso del año 2019 y **56** (78.87%) a las quejas presentadas durante 2020.

En esta área quedan en trámite al finalizar el 2020 una cantidad menor a las que quedaron a fecha 31 de diciembre de 2019, momento en el que quedaron **130**. A su vez, las quejas gestionadas en esta área en el período de 2020, que resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **130** y las nuevas en todo el año 2020, que son **105**, da un resultado total de **235** expedientes, de los que **71** quedan para ser gestionados en 2021.



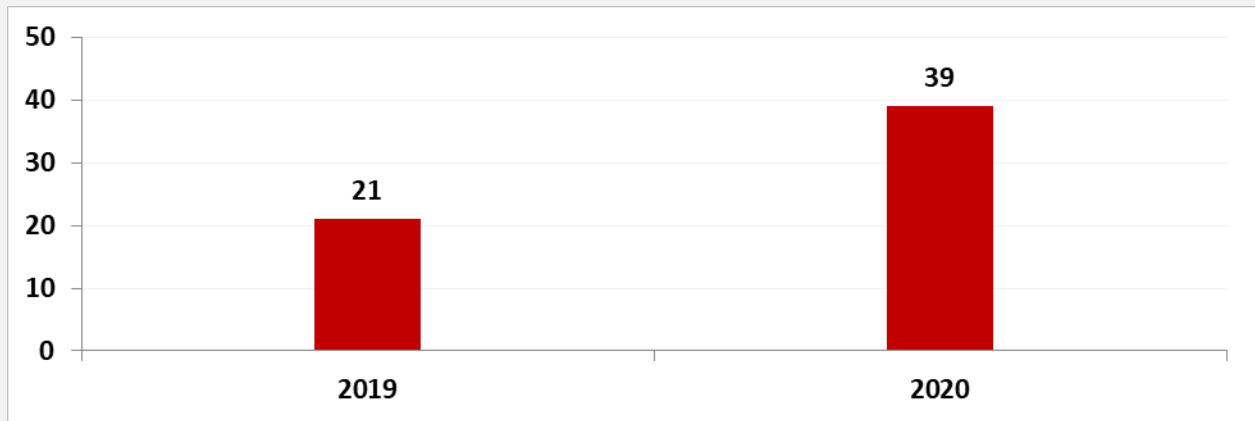
Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

A fecha 31 de diciembre de 2020, figuran treinta y nueve (**39**) expedientes en trámite en el área de Medio Ambiente. De ellos, treinta y ocho (**38**) se originaron durante ese mismo año, y uno provenía de 2019.

El esfuerzo realizado por la Diputación del Común para resolver las quejas de fechas más antiguas continúa dando sus frutos, y en esta área, dicho empeño se ha concretado en el cierre de otras nueve (**9**) quejas que subsistían desde 2019, y de las once (**11**) que pendían desde 2018. O lo que es lo mismo: durante el 2021, en esta área se van a estar tramitando únicamente quejas presentadas en ese mismo año, y durante el inmediatamente anterior, lo que implica una mayor eficacia en la gestión y resolución de los asuntos encomendados, y una mayor satisfacción de la persona reclamante.

Así, las quejas gestionadas en el período del 2020, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **21** y las nuevas en todo el año 2019, que son **117**, dando un resultado total de **138** expedientes, de los que **39** quedan para ser gestionados en 2020. Este aumento con respecto al año anterior se explica por el aumento del 317,85% en el número de expedientes nuevos en esta área.

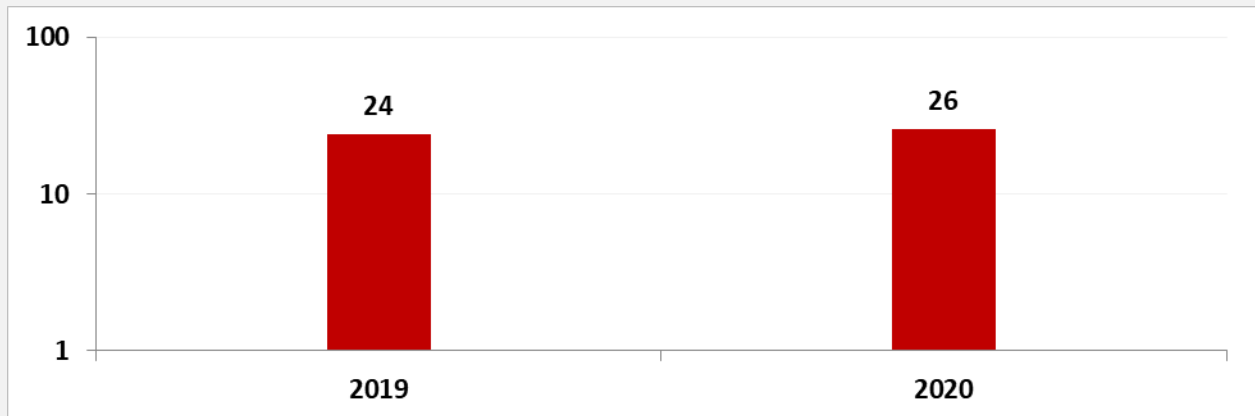


Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En 31 de diciembre de 2020 se hallaban en trámite **26** expedientes de queja, todas iniciadas en el año 2020. Al terminar el año 2019 se hallaban en trámite 24 quejas, por lo que ha aumentado el porcentaje de las quejas en trámite en un **8.33%**.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en el 2020, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **24** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **36**, da un resultado total de **60** expedientes, de los que **26** quedan para ser gestionados en 2021.

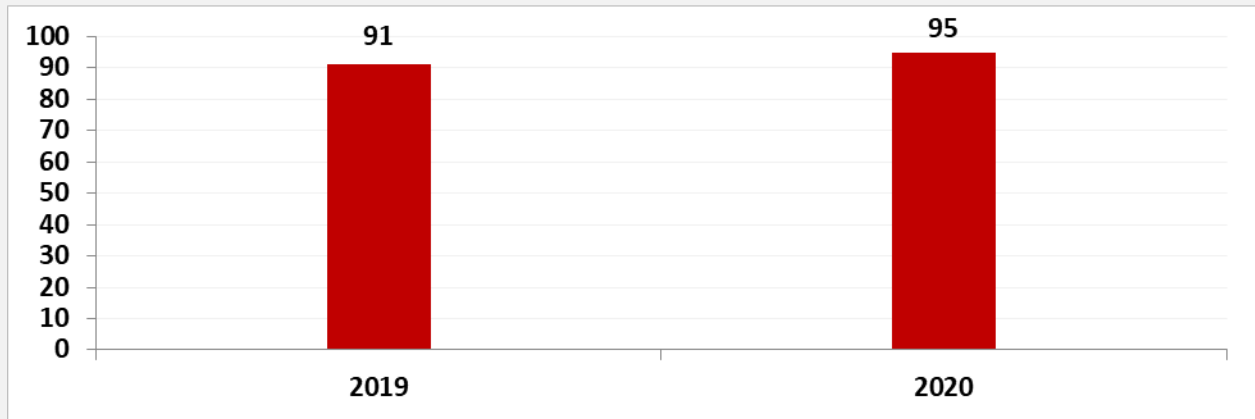


Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar el año.

### ÁREA DE VIVIENDA

En el área de Vivienda, al cierre del ejercicio 2020 figuran en trámite **95** expedientes, de los cuales **78** pertenecen a quejas abiertas en el año 2020 (supone el 82,11% de las quejas en trámite en esta área), y **17** del año 2019 (17,89 %). Esta situación supone que se produjo un aumento del **4.39%** de quejas en trámite en este año, con respecto a las **91** a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **91** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **139**, dando un resultado total de **230** expedientes, de los que **95** quedan para ser tramitados en 2021.

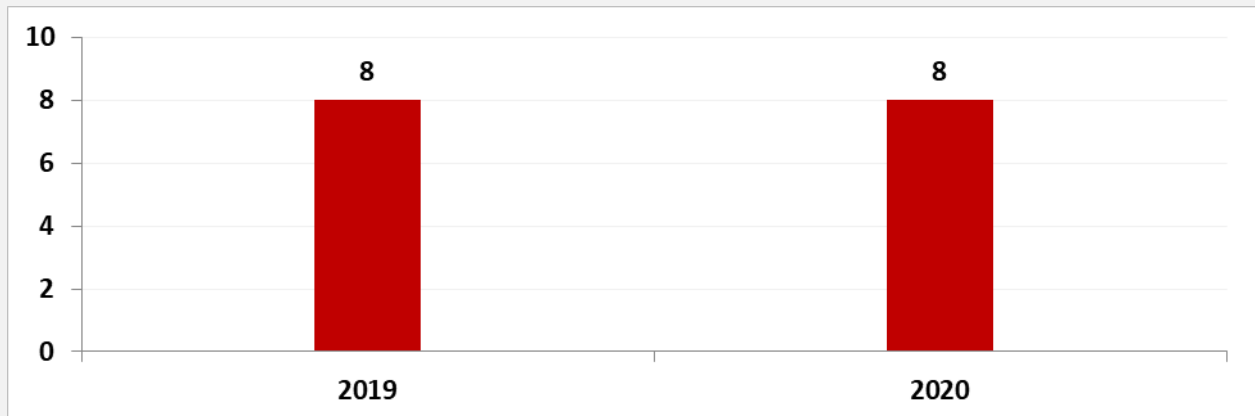


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Al finalizar el año 2020, se encontraban en trámite **8** quejas, de las que siete (**7**) fueron registradas en 2020 y una (**1**) corresponde al ejercicio de 2019. Esta situación supone que se produjo el mismo número que quejas en trámite en este año con respecto a las **8** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

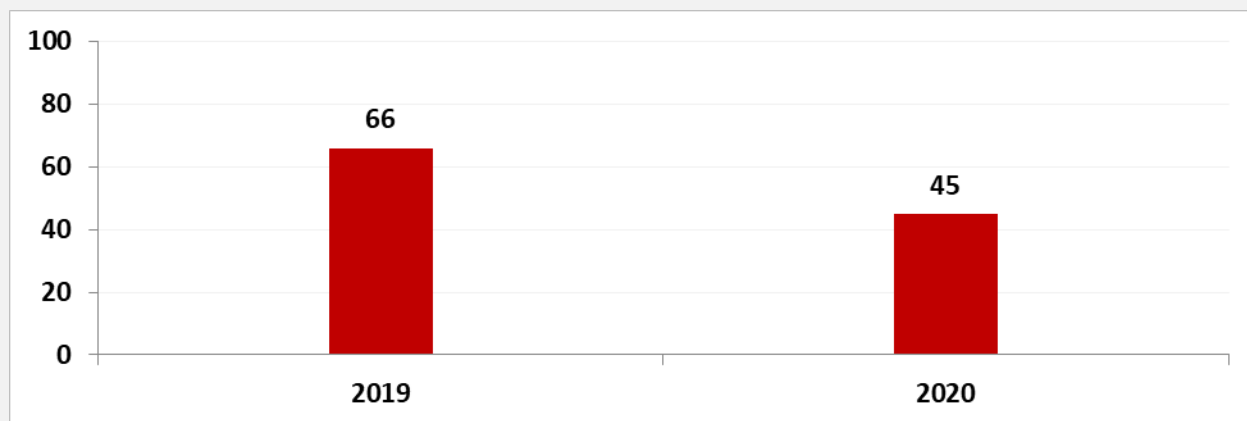
Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **8** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **69**, dando un resultado total de **77** expedientes, de los que **8** quedan para ser tramitados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 en la que permanece el número de quejas en trámite al finalizar este año.

### ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A fecha 31 de diciembre de 2020, se mantienen en trámite **45** quejas, de las que **41** son del año que se da cuenta, **4** de ellas corresponden al año 2019, y ninguna de años anteriores, cuestión que destacamos positivamente. A fecha 31 de diciembre de 2019 se mantenían en trámite **66** quejas, 62 del año 2019, 3 del 2018 y una de 2016. Por tanto, hemos rebajado el número de quejas en trámite y pendientes de resolver respecto al año 2019 en un **31,81%**, destacando las cerradas en años anteriores, que eran de especial complejidad, gracias finalmente a la colaboración de las administraciones afectadas y sin perjuicio de que se han interpuesto un menor número de quejas este año.



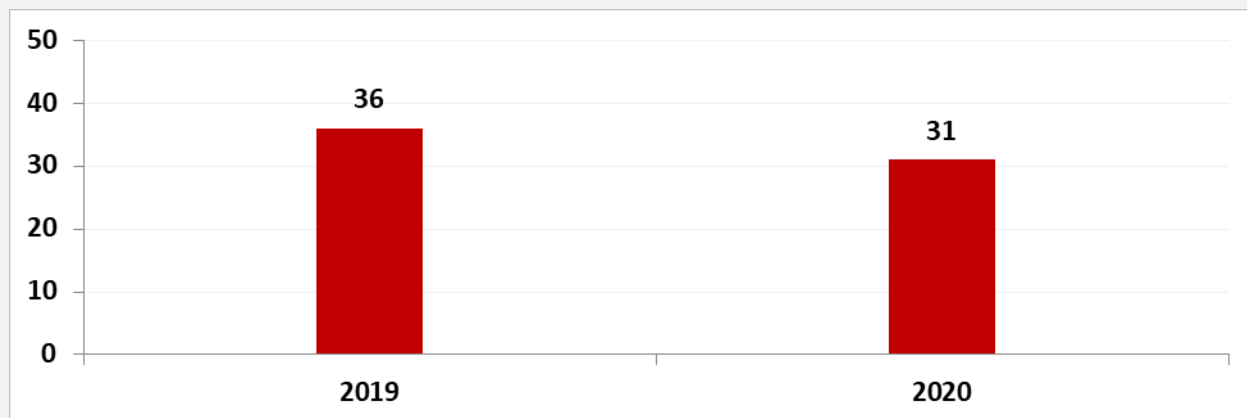
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

A fecha 31 de diciembre de 2020 quedan pendientes para tramitar en materia de Servicios Urbanos un total de **31** expedientes de queja.

De todos los expedientes de queja, **1** corresponde al año 2018, **9** quejas corresponden al año 2019, y las **21** restantes corresponden al año 2020.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **36** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **39**, dando un resultado total de **75** expedientes, de los que **31** quedan para ser tramitados en 2021.

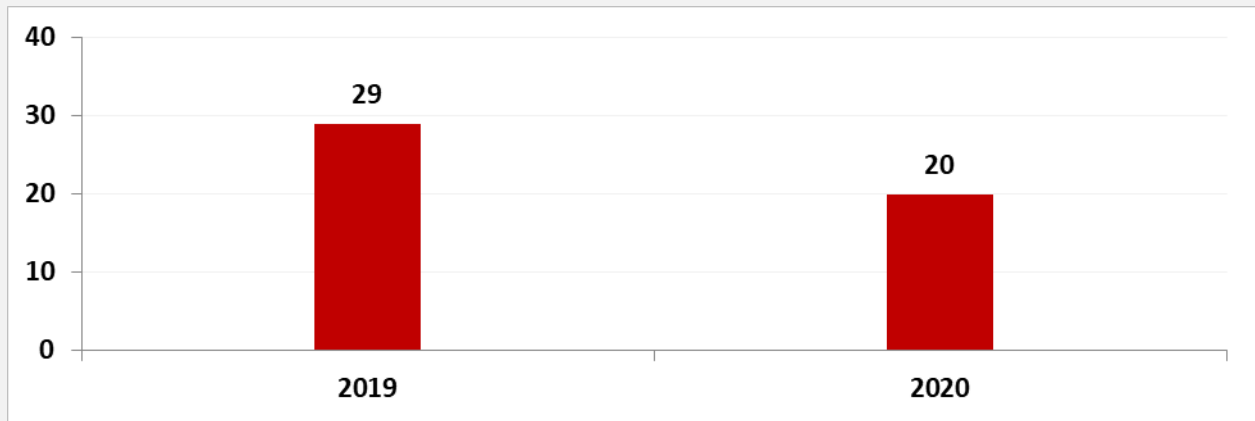


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Al finalizar el ejercicio 2020 quedan abiertas y, por lo tanto, en trámite, un total de **20** quejas, **15** corresponden a 2020 y **5** a 2019. Esta situación supone que se produjo un descenso de las quejas en trámite en este año 2020, con respecto a las **29** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **29** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **51**, dando un resultado total de **80** expedientes, de los que **20** quedan para ser tramitados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

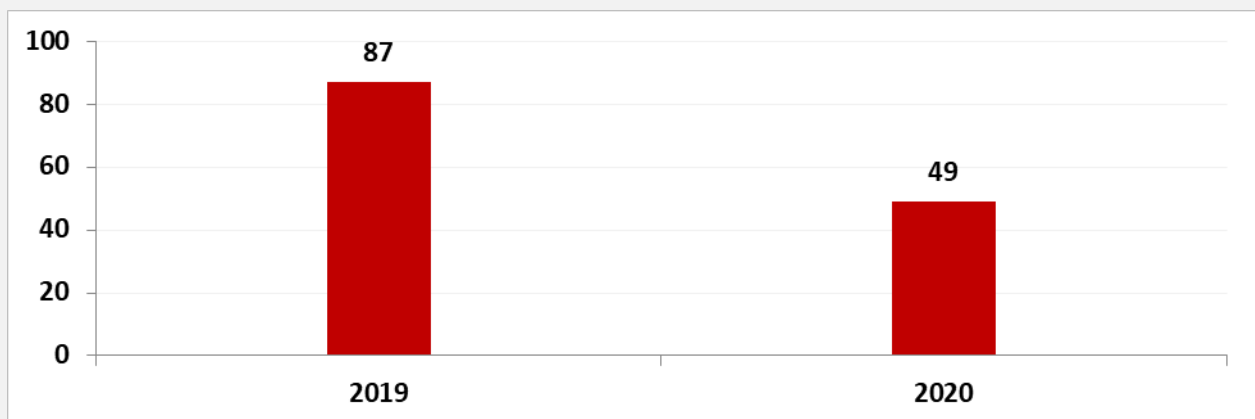
### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

A fecha 31 de diciembre de 2020 figuran en trámite **49** expedientes, 33 de los cuales se originaron en el mismo año 2020, mientras que 16 provienen de 2019.

Las cifras son elocuentes. Esta área había comenzado 2020 con **87** quejas procedentes de ejercicios anteriores: 62, de 2019; 24, de 2018 y 1 de 2016.

Fruto del empeño de esta institución en promover la mayor eficacia posible en la gestión y tramitación de expedientes para dar la mejor respuesta posible a la ciudadanía en cada una de sus áreas, todo ello mediante un óptimo aprovechamiento de sus recursos y una permanente interacción de su personal –y ofrecemos citas ya, concretamente, de Actividades Clasificadas-, de las **87** quejas que se encontraban tramitando al iniciar 2020 procedentes de años anteriores, se cerraron un total de 70 quejas (1 del 2016, las 24 de 2018, y 45 de las 62 quejas de 2019).

El alto número de cierres de expedientes originados en años anteriores permite terminar 2020 sin quejas procedentes de 2018, mientras que subsisten las ya citadas 16 de 2019, lo que permite proyectar una mayor eficacia aun en los tiempos de respuesta a la ciudadanía para el ejercicio entrante. Quedan 49 expedientes para tramitarlos en 2021.



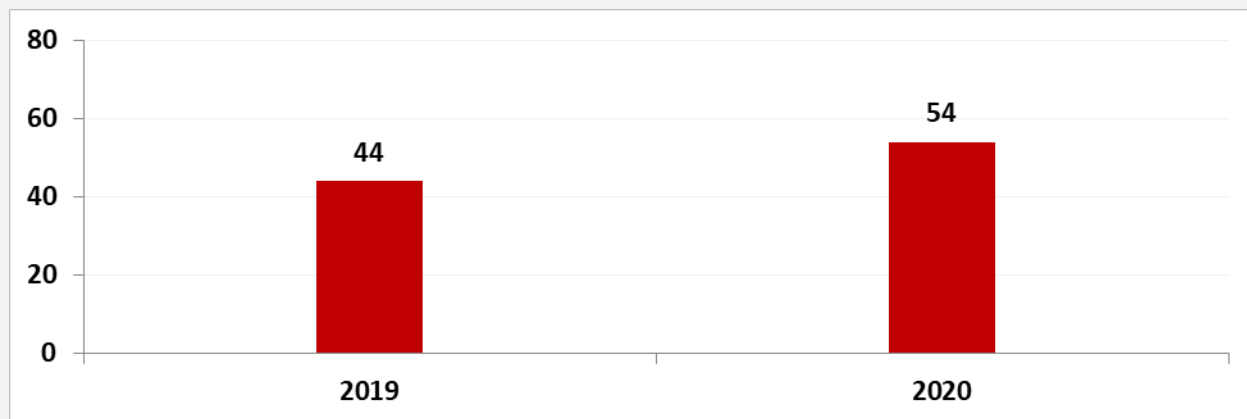
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.



### ÁREA DE EDUCACIÓN

A fecha del cierre del año se mantienen en trámite cincuenta y cuatro (**54**) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda o, en aquéllos casos donde ya se ha recibido informe, pendiente de la valoración que proceda por parte de la asesora del área, correspondiendo cuarenta y siete (**47**) expedientes al año 2020, y siete (**7**) al año 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **44** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **125**, dando un resultado total de **169** expedientes, de los que **54** quedan para ser tramitados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE CULTURA

Continúan en trámite, a fecha de cierre del año **4** expedientes, de los cuales **3** fueron abiertos en el año 2020 (Q20/535, Q20/2420, Q20/2502) y **1** en el año 2019 (Q19/2540).

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **3** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **7**, dando un resultado total de **10** expedientes, de los que **4** quedan para ser tramitados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE DEPORTES

Son seis **(6)** los expedientes que permanecen en trámite a fecha de cierre del año, de los cuales, cinco **(5)** fueron abiertos en el año 2020 y uno **(1)** incoado en el año 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **4** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **9**, dando un resultado total de **13** expedientes, de los que **6** quedan para ser tramitados en 2021.

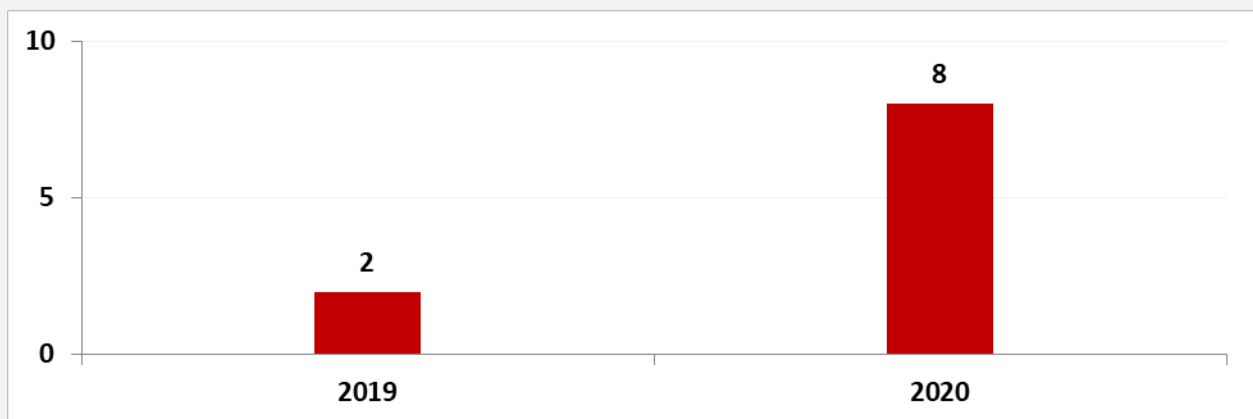


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

A fecha de cierre del ejercicio se encontraban en trámite ocho **(8)** expedientes, donde todos fueron abiertos en el año 2020.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **2** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **10**, dando un resultado total de **12** expedientes, de los que **8** quedan para ser tramitados en 2021.

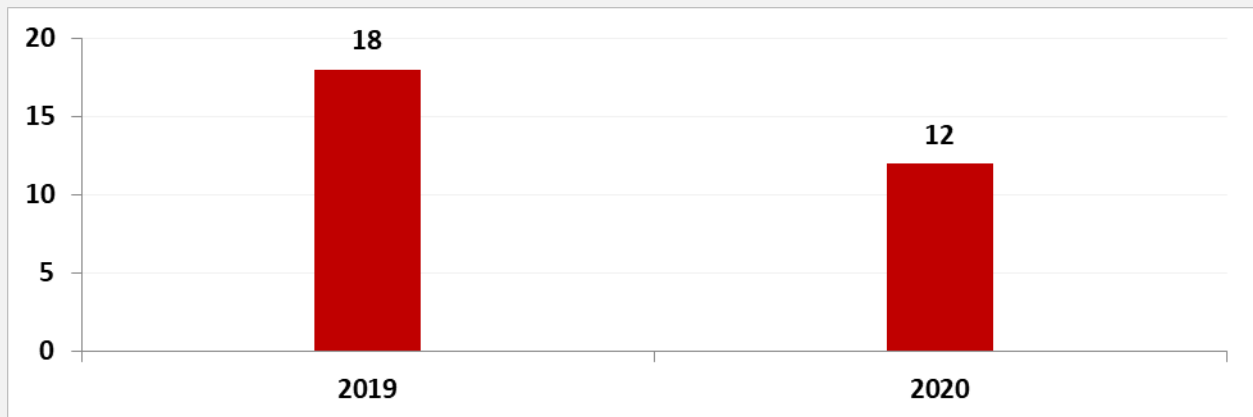


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

A fecha 31 de diciembre de 2020, se encuentran en trámite o abiertas en materia de turismo y transporte, un total de **12** expedientes de queja, **9** de ellas correspondientes al año 2020 y solo **3** del año 2019. Esta situación supone que se produjo un aumento del **33.33%** de quejas en trámite en este año, con respecto a las **18** a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **18** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **46**, dando un resultado total de **64** expedientes, de los que **12** quedan para ser tramitados en 2021.

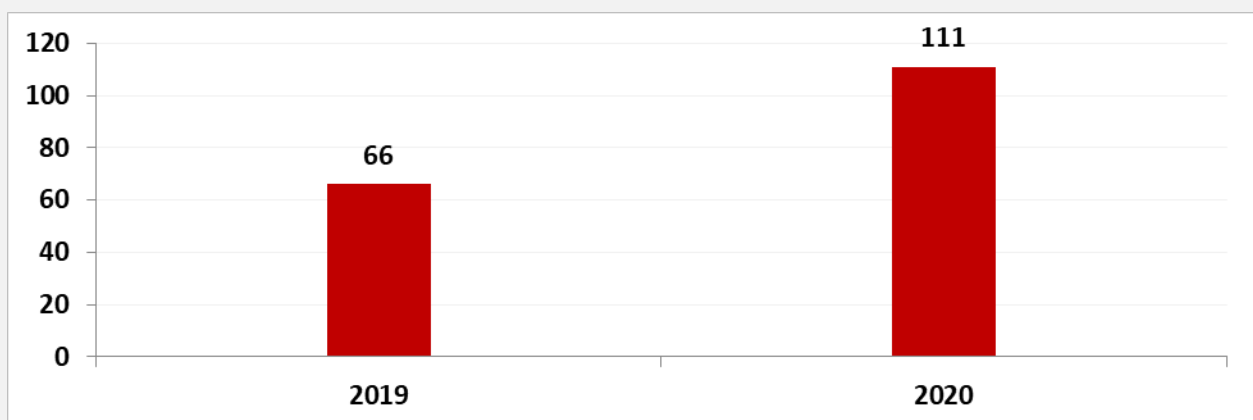


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE DISCAPACIDAD

En el área de Discapacidad, al cierre del ejercicio 2020 figuran en trámite **111** expedientes, **100** de ellos pertenecen a quejas abiertas en el año 2020 (supone el 90,09% de las quejas en trámite en esta área), **11** del año 2019 (9,89%).

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **66** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **144**, dando un resultado total de **210** expedientes, de los que **111** quedan para ser tramitados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

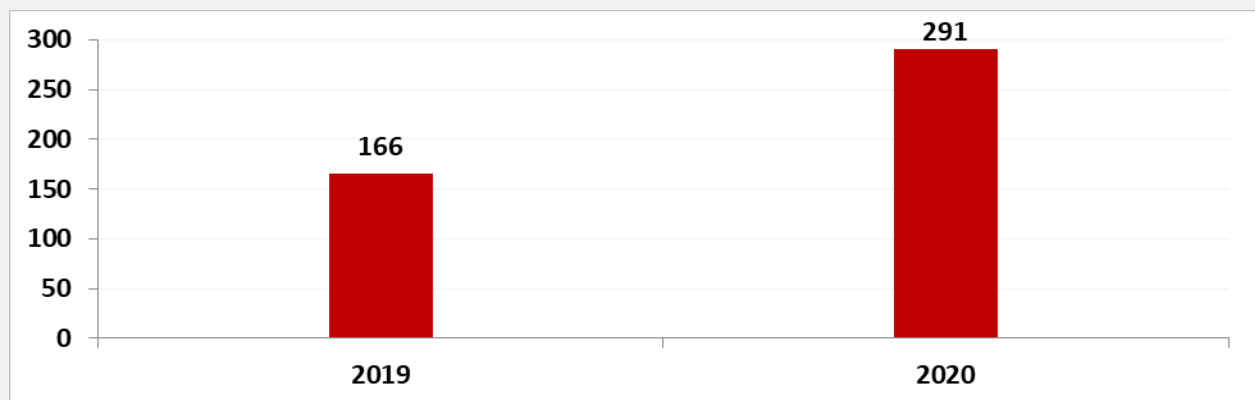
## ÁREA DE DEPENDENCIA

A fecha de 31 de diciembre de 2020 se mantienen en trámite un total de **291** expedientes, de los cuales: **280** se habían abierto en el mismo ejercicio 2020 y los restantes **11** provienen de quejas que se habían incoado en 2019. Este hecho supone que exista un aumento del **69,28%** con respecto a las **166** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019. Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **166** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **447**, dando un resultado total de **613** expedientes, de los que **291** quedan para ser gestionados en 2021.

Esto implica que los expedientes abiertos en la Diputación del Común se resuelven en su mayoría dentro del año natural de su apertura y, el resto, dentro del año posterior.

Con relación a ello y tal como hicimos en el anterior informe anual, llegados a este punto resulta justo destacar la mayor implicación que las administraciones canarias están demostrando a la hora de informar sobre sus expedientes.

No obstante, continúa siendo preocupante el incumplimiento que la Dirección General de Dependencia y Discapacidad viene demostrando, no ya respecto a los tiempos de respuesta que debe dar a la Diputación del Común de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2001 de 31 de julio, que regula esta institución, sino respecto a los plazos previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. El incumplimiento de las previsiones legales en cuanto a plazos supone la demora sistemática de la administración respecto a las solicitudes cursadas a la ciudadanía, y obliga a esta institución, garante de sus derechos y libertades, a trazarse como objetivo el extremar la supervisión del proceder administrativo a este respecto.



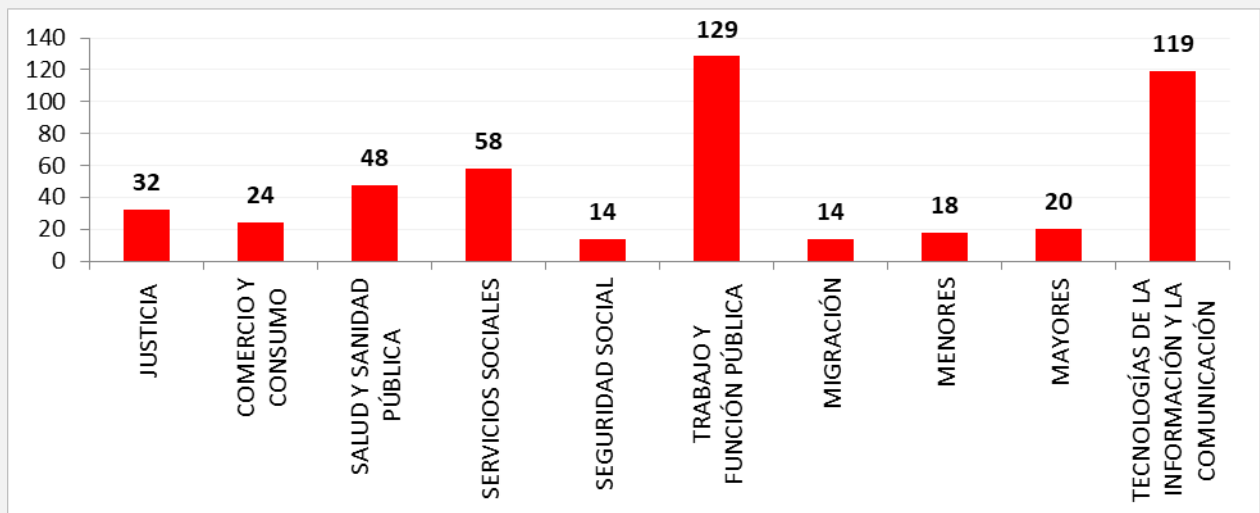
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

## ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Finalizado el año 2020, se encuentra en trámite la queja con referencia **Q20/2904**, que se registró el 29 de diciembre de 2020.

### QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2020 EN LA ADJUNTÍA SEGUNDA

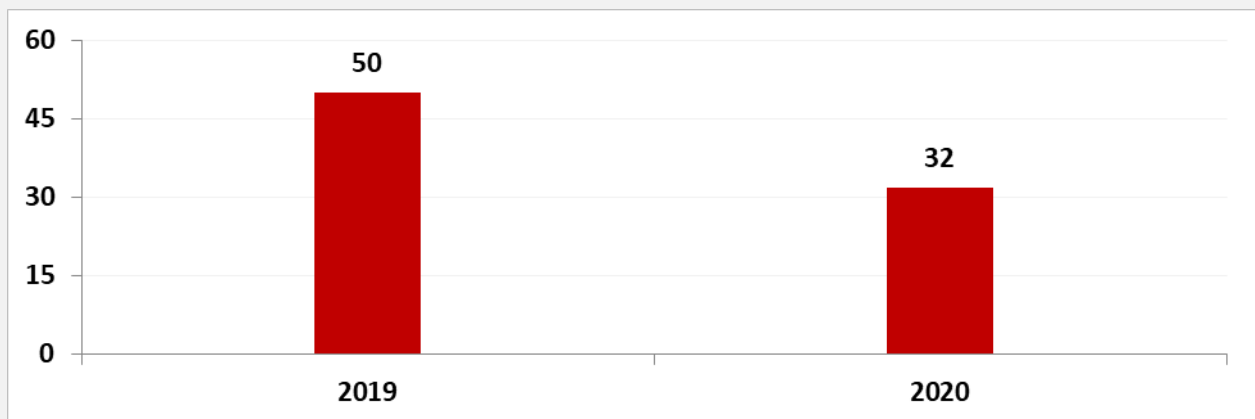
| ÁREA                                            | TOTAL      |
|-------------------------------------------------|------------|
| JUSTICIA                                        | 32         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 24         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 48         |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 58         |
| SEGURIDAD SOCIAL                                | 14         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 129        |
| MIGRACIÓN                                       | 14         |
| MENORES                                         | 18         |
| MAYORES                                         | 20         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 119        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>476</b> |



### ÁREA DE JUSTICIA

Se mantienen en trámite treinta y dos **(32)** 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 treinta **(30)** expedientes al año 2020, y dos **(2)** al año 2019. No obstante, debemos señalar que uno de estos expedientes es una queja acumulada a otra queja principal que versa sobre la situación en la que se encuentra un vecino de un municipio de Tenerife, respecto al que se ha solicitado la tramitación de expediente judicial de incapacitación.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **50** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **132**, dando un resultado total de **182** expedientes, de los que **32** quedan para ser tramitados en 2021.

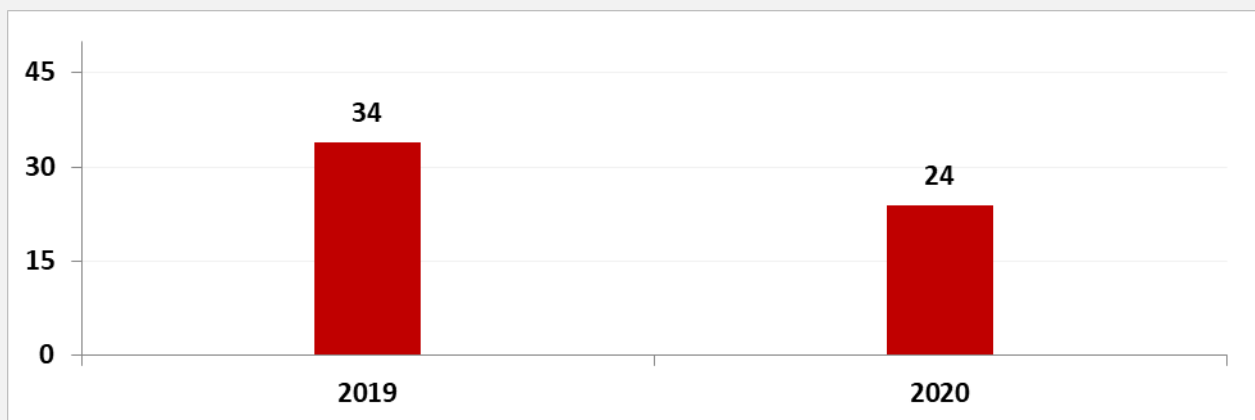


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

A fecha 31 de diciembre de 2020, se tramitan en materia de comercio y consumo un total de **24** expedientes de quejas, de las cuales solo **1** corresponde al año 2017, **2** corresponden al año 2018, y **1** queja del año 2019 y las **20** quejas restantes corresponden al año 2020.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **34** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **62**, dando un resultado total de **96** expedientes, de los que **24** quedan para ser tramitados en 2021.

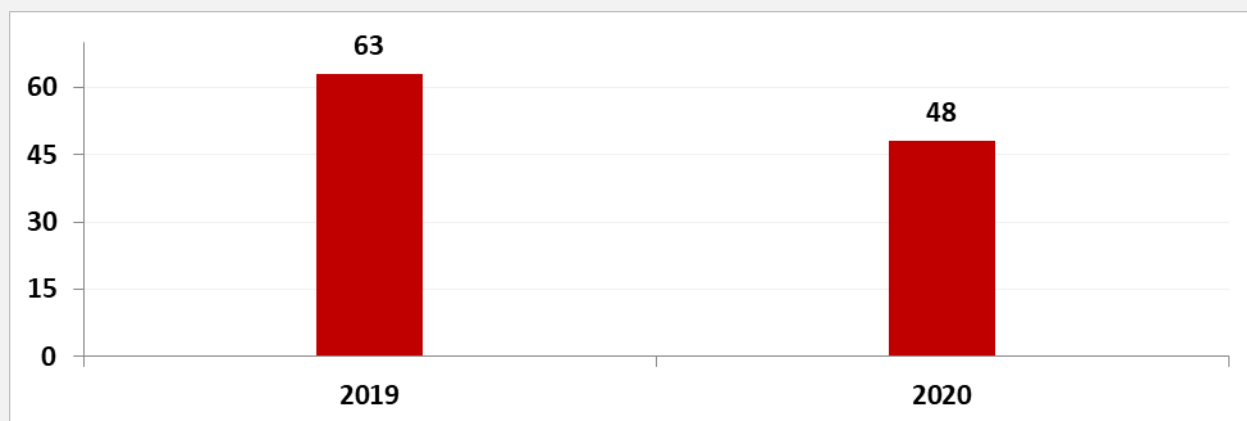


Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el presente ejercicio existen cuarenta y ocho (**48**) expedientes de queja que permanecen en trámite en el Área de Sanidad y Salud Pública, resultando que siete (**7**) de ellos pertenecen a 2019, y que no se han podido cerrar por la falta de respuesta de la Consejería de Sanidad, o de la Dirección General de Salud Pública, la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, el Hospital Universitario de Canarias, el Complejo Hospitalario Materno Infantil de Canarias y el Ayuntamiento de Valle Hermoso y 41 a 2020, con un descenso del **-23,80%** con respecto a las sesenta y tres (**63**) quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **63** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **138**, dando un resultado total de **201** expedientes, de los que **48** quedan para ser gestionados en 2021.



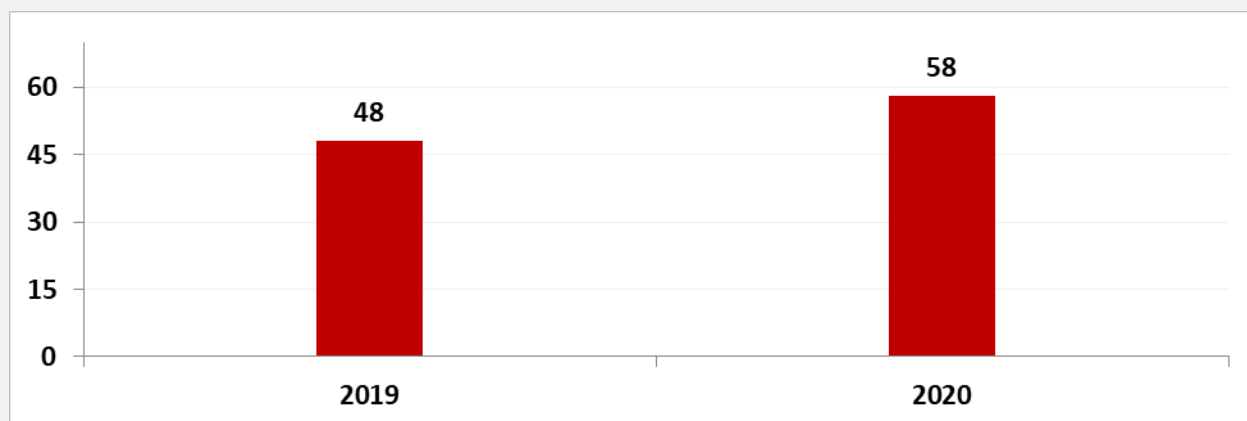
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Una vez finalizado el año 2020, se encontraban **en trámite 58 quejas** (56 de 2020 y 2 de 2019).

En relación a las que estaban en trámite el 31 de diciembre de 2019, que eran **48**, se produce un aumento del **17,24%**.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2020, que resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **48** y las nuevas en todo el año 2020, que son **239**, dando un resultado total de **287** expedientes tramitados, de los que **58** quedan para ser gestionados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Finalizado el año, estaban **en trámite 14 quejas**, todas de 2020, produciéndose un aumento del 50% con respecto a las **7** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019. Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **7** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **113**, dando un resultado total de **120** expedientes, de los que **14** quedan para ser gestionados en 2020.



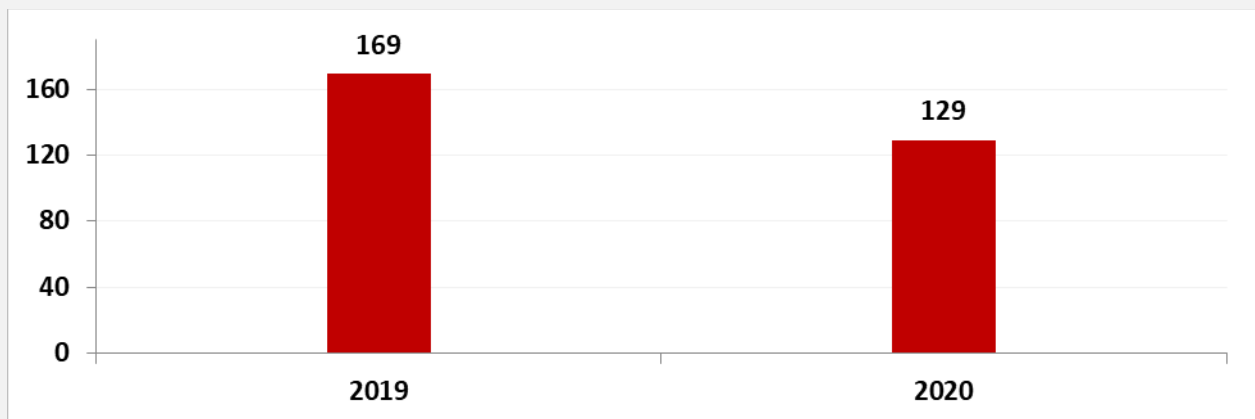
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

A fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa, figuran **129** quejas vivas, de las cuales **94** pertenecen al año 2020, **28** del año 2019 y **7** del año 2018, en unos casos, debido 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.

Esta situación supone que exista un descenso del **-23,66%** con respecto a las **169** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **169** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **210**, dando un resultado total de **379** expedientes tramitados, de los que **129** quedan para ser gestionados en 2021.



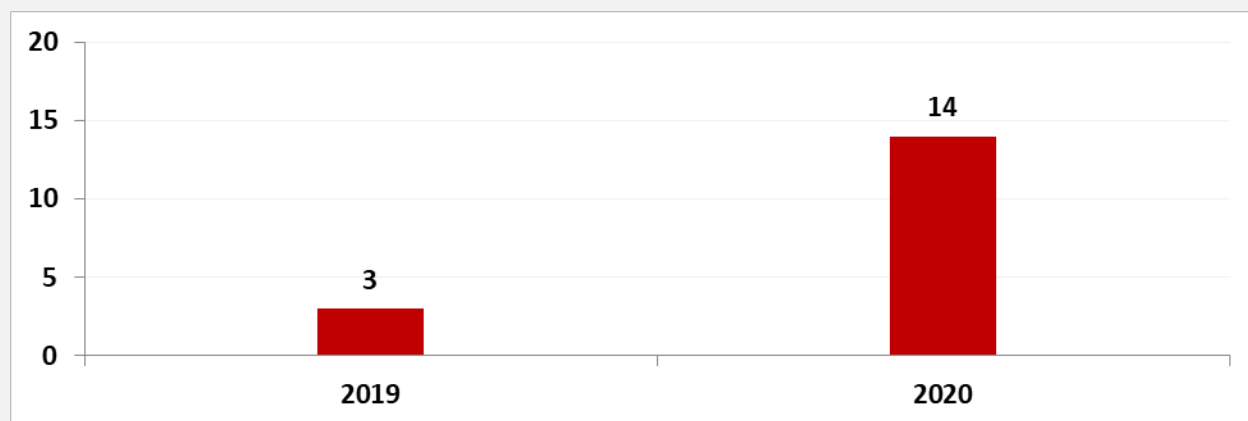
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.



### ÁREA DE MIGRACIONES

Se mantienen en trámite catorce (**14**) expedientes, todos ellos registrados en el año 2020, los cuales se encuentran pendiente de recibir los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda.

Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **3** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **59**, dando un resultado total de **62** expedientes gestionados, de los que **14** quedan para ser tramitados en 2021.



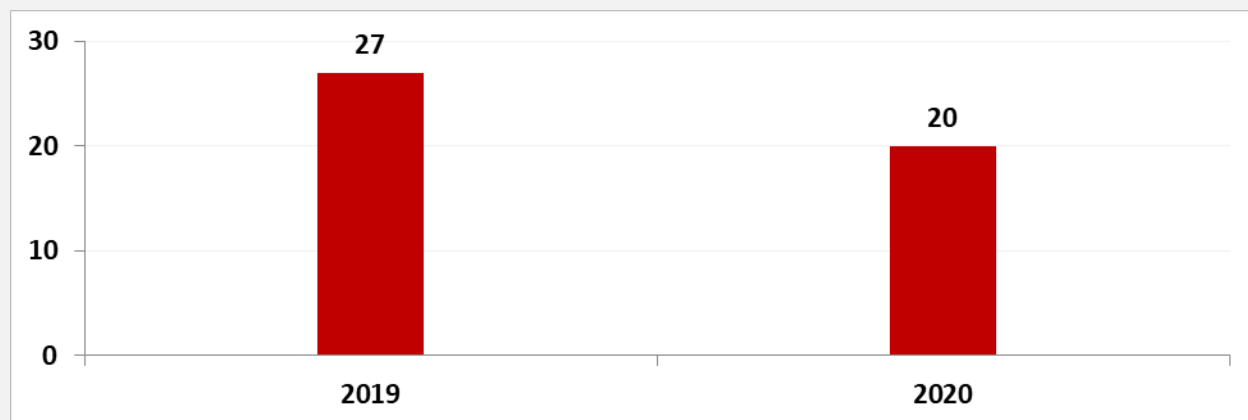
Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### ÁREA DE MENORES

Toda la información de esta área se encuentra en el Capítulo VIII.

### ÁREA DE MAYORES

Al finalizar el año 2020, se encontraban en trámite **20** quejas, de las que **19** fueron registradas en 2020 y una (**1**) corresponde al ejercicio de 2019. Existe un descenso del **-14,81%** con respecto a las **27** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019. Otro dato relevante son las quejas gestionadas en 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **27** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **56**, dando un resultado total de **83** expedientes tramitados, de los que **20** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

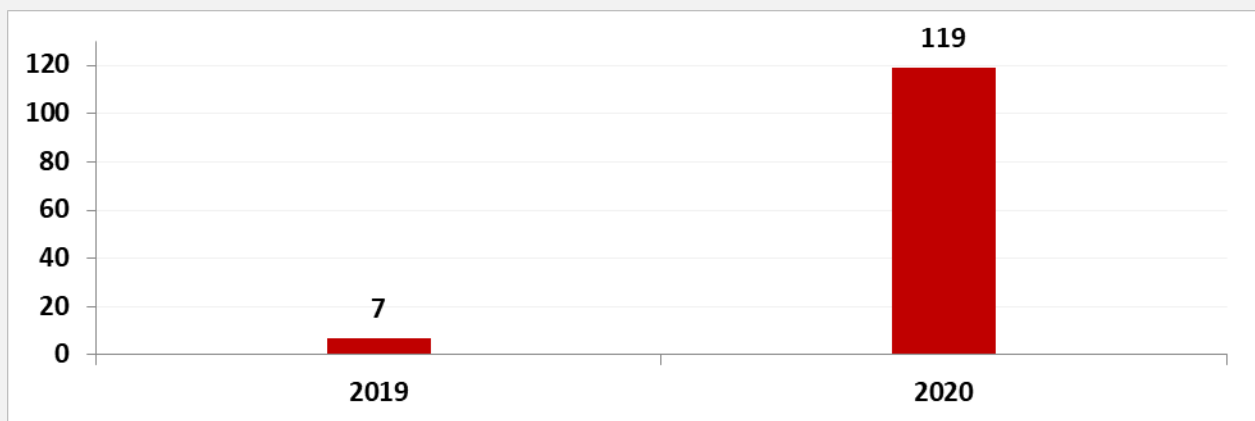
### ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el presente ejercicio existen **119** expedientes de quejas en trámite en el Área de Tecnología de la Información y Comunicación, resultando que 118 pertenecen al ejercicio 2020 y 1 perteneciente al ejercicio 2019, la cual está relacionada con los problemas de un grupo de vecinos de un municipio de La Palma (Breña Baja) para disponer de la TDT, que continúa en trámites debido a que el Cabildo no ha remitido el informe solicitado, y a quien se le ha concedido la ampliación del plazo solicitado para trasladar la información (**Q19/2472**).

Los principales motivos de las quejas tramitadas se refieren a los problemas con la emisión de los certificados digitales a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, o con el funcionamiento de los servicios telemáticos de la Consejería de Educación. También han sido motivo de queja el mal funcionamiento de la sede electrónica de algún ayuntamiento, la colocación de antenas de telefonía móvil en la azotea de viviendas o los conflictos con las operadoras de telefonía.

El mayor número de quejas recibidas se refieren a la falta de cobertura de las redes de telecomunicaciones, así como a la falta de la infraestructura necesaria para que la fibra óptica pueda llegar a todos los núcleos de población, barrios y viviendas de Canarias.

Se ha producido un importante crecimiento de las que quedaron en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019 debido a que el número de expedientes nuevos en este año creció un **419,23%**.



Comparativa de los años 2019 y 2020 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 VII.

# **Capítulo V**

## **Actuaciones de Oficio**

## Actuaciones de Oficio

En este Capítulo V se expresa la situación que se produjo en el año 2020 con respecto a las investigaciones de oficio realizadas en la institución de la Diputación del Común, donde se produjo un aumento muy importante, gracias a las investigaciones de oficio a los todos los ayuntamientos de Canarias, incrementándose en un **271.42%** el número de actuaciones, es decir, hemos pasado de **84** en el año 2019 a **312** en este 2020.

A su vez, a 31 de diciembre de 2019 se encontraban en trámite un total de **56** actuaciones de oficio, a las cuales se adicionan las **312** nuevas, generando un total de **368** quejas gestionadas a lo largo del periodo del 2020. En cuanto a las investigaciones de oficio archivadas durante el ejercicio, han sido un total de **268**.

Debemos expresar en este Informe Anual de 2020 que hemos variado las áreas que centran las actuaciones, siendo las de Medio Ambiente, Economía y Hacienda, Actividades Clasificadas, Servicios Públicos, Educación, Discapacidad, y Dependencia, como parte de la Adjuntía Primera; y Justicia, Salud y Sanidad Pública, Servicios Sociales, Seguridad Social, y Mayores, de la Adjuntía Segunda. Pero el primer lugar de las áreas que copan la creación de investigaciones de oficio se centra en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que ha iniciado un total de **107**, seguida por el área Medio ambiente con **97** y Servicios Sociales con **90** actuaciones.

En cuanto a la división por Adjuntías de las investigaciones de oficio, en 2020, la Adjuntía Primera tiene un total de **108** actuaciones, así como **28** actuaciones que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2019, lo que da un total de **136** gestionadas. Además, durante 2020, fueron archivadas **99** investigaciones de oficio.

Con respecto a la Adjuntía Segunda, las investigaciones nuevas de oficio suman un total de **97** actuaciones, a las que hay que añadir **19** que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2019, sumando las 116 gestionadas. Además, fueron archivadas **108** durante el año 2020.

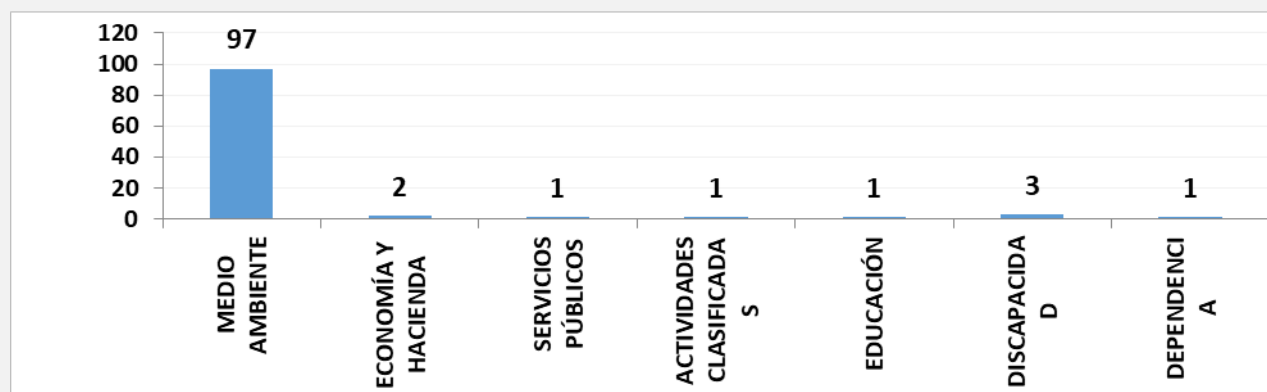
Finalmente, en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suman un total de **107** actuaciones nuevas de oficio, a las que hay que sumar otras **8** que se encontraban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019, por lo que se gestionaron un total de **115**. Además, fueron cerradas durante el ejercicio, un total de **61**.

### 1. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | ACTUACIONES |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 108         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 97          |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 107         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>312</b>  |

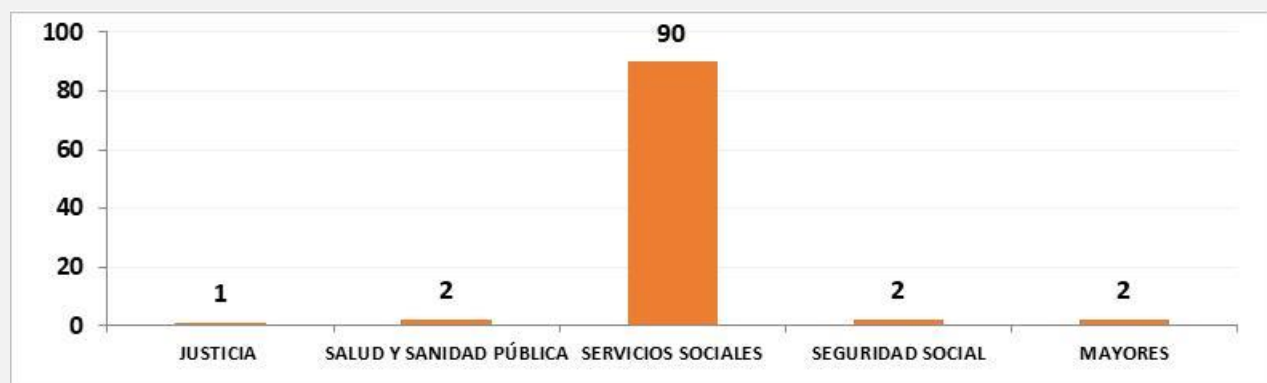
## 2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                     | TOTAL      |
|--------------------------|------------|
| MEDIO AMBIENTE           | 97         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 2          |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 1          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 1          |
| EDUCACIÓN                | 1          |
| DISCAPACIDAD             | 3          |
| DEPENDENCIA              | 2          |
| CONTRATACIÓN PÚBLICA     | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>108</b> |



## 3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                    | TOTAL     |
|-------------------------|-----------|
| JUSTICIA                | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA | 2         |
| SERVICIOS SOCIALES      | 90        |
| SEGURIDAD SOCIAL        | 2         |
| MAYORES                 | 2         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>97</b> |



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

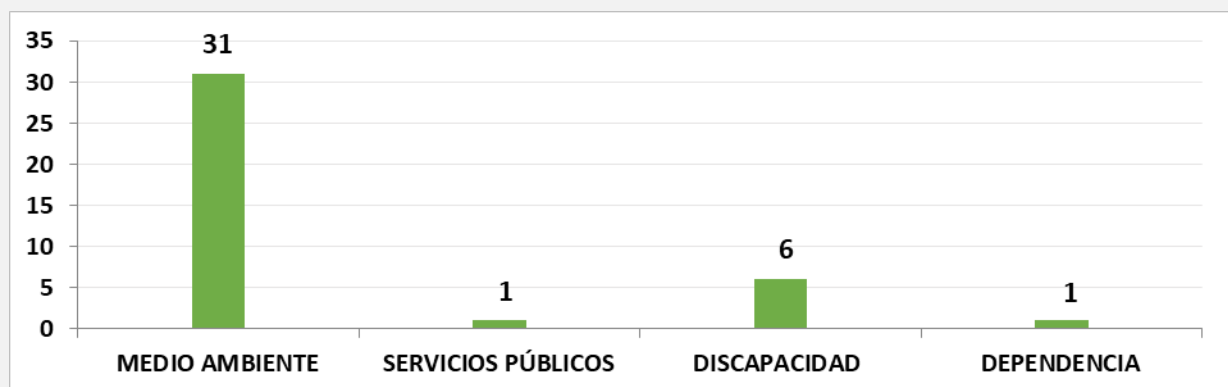
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 107   |

5. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2020.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 39        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 6         |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 51        |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>96</b> |

6. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Primera.

| ÁREA               | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE     | 31        |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 1         |
| DISCAPACIDAD       | 6         |
| DEPENDENCIA        | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>39</b> |



# 7. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA             | TOTAL    |
|------------------|----------|
| SEGURIDAD SOCIAL | 1        |
| MAYORES          | 5        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>6</b> |



# 8. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2020 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

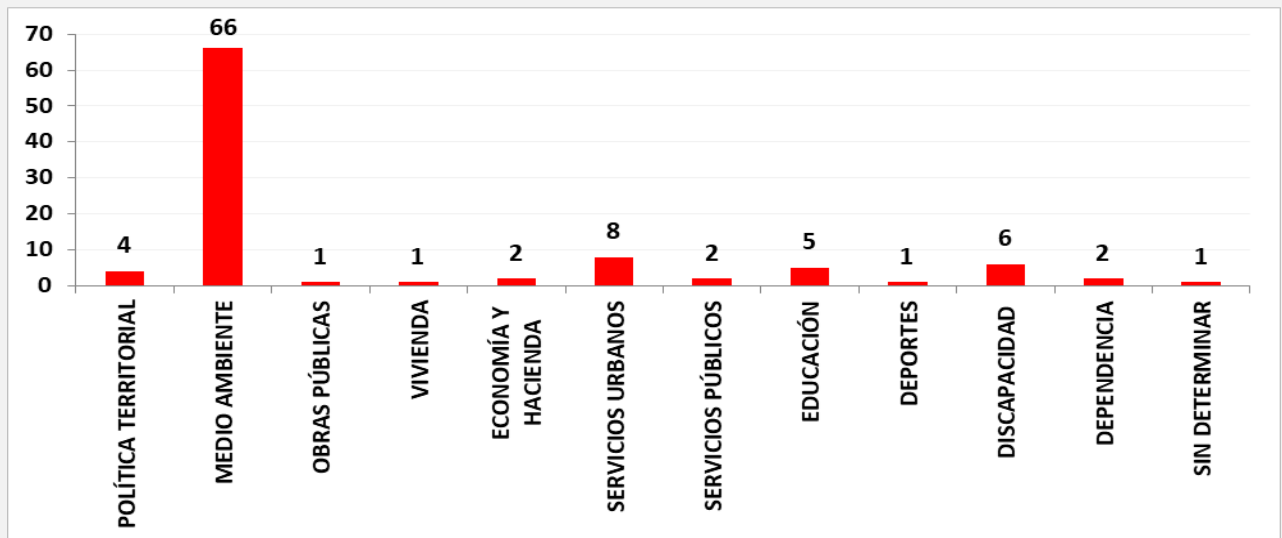
| ÁREA                                                   | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 51    |

# 9. Actuaciones de Oficio cerradas.

| ADJUNTÍAS                                                                   | QUEJAS     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 99         |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 108        |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 61         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                        | <b>268</b> |

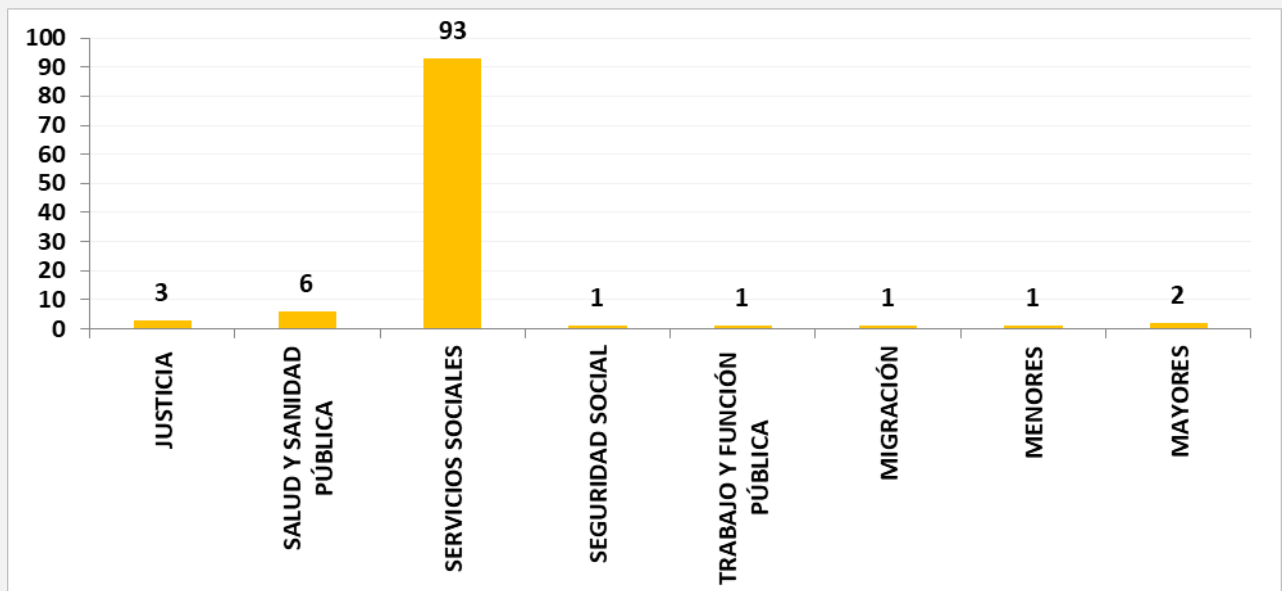
# 10. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

| ÁREA                 | TOTAL     |
|----------------------|-----------|
| POLÍTICA TERRITORIAL | 4         |
| MEDIO AMBIENTE       | 66        |
| OBRAS PÚBLICAS       | 1         |
| VIVIENDA             | 1         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA  | 2         |
| SERVICIOS URBANOS    | 8         |
| SERVICIOS PÚBLICOS   | 2         |
| EDUCACIÓN            | 5         |
| DEPORTES             | 1         |
| DISCAPACIDAD         | 6         |
| DEPENDENCIA          | 2         |
| CONTRATOS PÚBLICOS   | 1         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>99</b> |



#### 11. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

| ÁREA                      | TOTAL      |
|---------------------------|------------|
| JUSTICIA                  | 3          |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 6          |
| SERVICIOS SOCIALES        | 93         |
| SEGURIDAD SOCIAL          | 1          |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 1          |
| MIGRACIÓN                 | 1          |
| MENORES                   | 1          |
| MAYORES                   | 2          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>108</b> |



#### 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 | 61    |



## ADJUNTÍA PRIMERA

### ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2020 no se incoó queja de oficio en el área de Política Territorial. A pesar de ello, es de importancia resaltar la labor que realiza en estos casos por el Diputado del Común, habida cuenta de que, a través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de hechos que pudieran haber sido objeto de apertura de queja de oficio e investigación, no obstante, la intervención directa del responsable de esta Institución, hizo posible la adopción de soluciones, evitando la incoación de queja al respecto.

Por otro lado, hay que mencionar la finalización y archivo de la **Q19/1040**, cuya tramitación fue de vital importancia, incoándose en el año 2019 como consecuencia del elevado número de fallecimientos en las costas canarias, detectándose la ausencia de medidas de seguridad y planes de protección en la mayoría de los municipios, a pesar de la existencia de normativa al respecto. Dicha queja requirió la implicación, no sólo de esta Defensoría, sino de cada una de las Administraciones competentes en la materia, las cuales se vieron obligadas a poner en marcha un procedimiento administrativo con el objetivo de cumplir con la compleja tramitación establecida de manera preceptiva por el Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las 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, resultando que en el momento de archivo de la queja, la mayoría de las corporaciones locales contaban con el Plan de Seguridad y Salvamento aprobado o en trámites de aprobación del mismo, además de con las medidas que lleva aparejada la aprobación de dicho Plan.

### ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

#### PARTE I.-

#### **Investigación de oficio sobre bienestar animal: recogida de animales domésticos sueltos y/o abandonados. 96 quejas (88 en Ayuntamientos, 7 en Cabildos y 1 en el Gobierno de Canarias)**

En el área de Medio Ambiente, el ejercicio natural de 2020 viene claramente marcado por la investigación que la Diputación del Común lanzó el 21 de enero del citado año acerca de las carencias observadas en las administraciones públicas canarias respecto a sus funciones en materia de protección y de bienestar de los animales domésticos, incluidos los de compañía, particularmente en la recogida de animales de compañía abandonados, o de animales silvestres sueltos.

El fin último de la investigación residía en valorar el grado de cumplimiento de cada municipio respecto a la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias, así como al resto de normativa internacional, nacional, autonómica y local vigente en materia de protección animal, así como localizar las posibles deficiencias en el ejercicio de las funciones atribuidas por el Estatuto de Autonomía de Canarias a cada una de nuestras administraciones para, en definitiva, promover la colaboración entre ellas al objeto de garantizar el bienestar de los animales sueltos y/o abandonados.

El cuidado y control de los animales garantiza, en fin, la prevención de plagas y comportamientos de los animales cuya proliferación sin control podría comprometer la seguridad de las personas y la salubridad local.

La investigación que, por lo tanto, venía dirigida a todas las administraciones públicas canarias con competencia en la materia, se estructuró en un total de 96 quejas, de las cuales 88 iban dirigidas a la totalidad de los Ayuntamientos de nuestras islas; otras 7, a los respectivos Cabildos insulares de cada una de ellas; y una última queja, al Gobierno de Canarias.

De las 96 quejas incoadas a partir del 21 de enero de 2020, a fecha 30 de diciembre se ha cerrado un total de 66 quejas, de las cuales 1 corresponde a la administración autonómica, 5 a Cabildos Insulares, y 60 a diferentes Ayuntamientos de las islas.

Por lo tanto, a igual fecha de 31 de diciembre se está a la espera de respuesta de 30 administraciones, de las que 2 son Cabildos Insulares; y las restantes 28, otros tantos Ayuntamientos.

Cabe reseñar que durante 2020 se resolvieron, por tanto, más de 2/3 de las quejas presentadas. Y ello, a pesar de la situación de confinamiento durante el estado de alarma decretado desde el 14 de marzo al 21 de junio de 2020, lo que no parece haber repercutido negativamente en los resultados obtenidos.

El buen ritmo de las respuestas ofrecidas por las administraciones públicas canarias, y la riqueza y variedad de su contenido, permite pronosticar que la investigación se encuentra próxima a su fin, lo que nos permitirá conocer con qué medios cuenta cada una de las administraciones consultadas, así como impulsar la colaboración entre administraciones para suplir las carencias que, en su caso, se hayan observado.

A continuación ofrecemos el detalle de las respuestas ofrecidas por las administraciones públicas canarias afectadas por la investigación de oficio sobre el bienestar animal (recogida de animales sueltos y/o abandonados) a 31/12/20.

## **1. Administraciones que han ofrecido respuesta definitiva y sus resultados.**

### ***1.1. Han ofrecido cumplida respuesta a todas las cuestiones planteadas, con resultado satisfactorio (61):***

#### **Gobierno de Canarias (1):**

- Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial

#### **Fuerteventura (5):**

- Cabildo Insular de Fuerteventura.
- Ayuntamientos:
  - Betancuria, Pájara, Puerto del Rosario y Tuineje.

#### **El Hierro (2):**

- Ayuntamientos de La Frontera, y Valverde.

#### **La Gomera (2):**

- Ayuntamientos de Agulo, y San Sebastián de La Gomera.

#### **Gran Canaria (17):**

- Cabildo Insular de Gran Canaria.
- Ayuntamientos:
  - Arucas, Agaete, Agüimes, La Aldea de San Nicolás, Santa Brígida, Firgas, Santa María de Guía, Ingenio, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Lucía, Mogán, Vega de San Mateo, San Bartolomé de Tirajana, Telde, Valleseco, y Valsequillo.

**La Palma (9):**

- Cabildo Insular de La Palma.
- Ayuntamientos:
  - Breña Alta, Fuencaliente, Garafía, Los Llanos de Aridane, Mazo, El Paso, San Andrés y Sauces, y Tijarafe.

**Lanzarote (5):**

- Cabildo Insular de Lanzarote.
- Ayuntamientos:
  - Arrecife, San Bartolomé, Tegui, y Tías.

**Tenerife (20):**

- Cabildo Insular de Tenerife.
- Ayuntamientos:
  - Adeje, Arafo, Arona, El Tanque, Garachico, Guía de Isora, Güímar, Granadilla de Abona, La Guancha, La Orotava, Puerto de la Cruz, Los Realejos, El Rosario, El Sauzal, Santa Cruz de Tenerife, San Miguel de Abona, Santiago del Teide, Tacoronte, Vilaflor.

**1.2. Han ofrecido una respuesta incompleta a las cuestiones planteadas, pero con resultado parcialmente satisfactorio<sup>1</sup> (5):**

**La Palma (2):**

- Ayuntamientos:
  - Puntagorda, y Tazacorte

**Tenerife (2):**

- Ayuntamientos:
  - Fasnia, y La Victoria de Acentejo

**El Hierro (1):**

- Ayuntamiento de El Pinar.

**2. Administraciones que no han ofrecido respuesta definitiva (continúan en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020):**

**1.1. Han ofrecido respuesta parcial (15):**

**Fuerteventura (1):**

- Ayuntamiento de Antigua<sup>2</sup>.

**La Gomera (1):**

- Ayuntamiento de Alajeró.

<sup>1</sup> Se incluyen en este grupo aquellos Ayuntamientos que, habiendo contestado la mayoría de puntos de manera satisfactoria, sin embargo, en algunos aspectos no cumplen la totalidad de las previsiones legales, pese a lo cual, se incluye con resultado favorable, al tratarse de previsiones menores, que podrían ser fácilmente subsanadas con los recursos con que cuenta el Municipio. Afectan, además, a núcleos rurales de escasa población.

<sup>2</sup> El Ayuntamiento de Antigua había ofrecido respuesta con registro de entrada de 23/07/20 que, tras valoración, significó el cierre por reconocimiento favorable que, sin embargo, tuvo lugar en enero de 2021. Por este motivo, aunque realmente su respuesta ya era favorable en 2020- a efectos estadísticos habrá que computar que dentro del citado periodo había contestado parcialmente

**El Hierro (1):**

- Cabildo Insular de El Hierro

**La Palma (3):**

- Ayuntamientos:
  - Barlovento, Breña Baja<sup>3</sup> y Puntallana.

**Gran Canaria (1):**

- Ayuntamiento de Teror.

**Lanzarote (2):**

- Ayuntamientos:
  - Tinajo, Yaiza<sup>4</sup>.

**Tenerife (6):**

- Ayuntamientos:
  - Arico, Icod de los Vinos, La Matanza de Acentejo, Los Silos<sup>5</sup>, Santa Úrsula<sup>6</sup> y San Juan de la Rambla,

**1.2. No ofrecieron respuesta alguna durante 2020 (15):****Fuerteventura (1):**

- Ayuntamiento de La Oliva.

**La Gomera (4):**

- Cabildo Insular de La Gomera.
- Ayuntamientos:
  - Hermigua, Valle Gran Rey y Vallehermoso

**Gran Canaria (4):**

- Ayuntamientos:
  - Artenara, Gáldar, Villa de Moya y Tejeda,

**La Palma (1):**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma

**Lanzarote (1):**

- Ayuntamiento de Haría.

**Tenerife (4):**

- Ayuntamientos:
  - Buenavista del Norte, Candelaria, San Cristóbal de La Laguna, y Tegueste

---

<sup>3</sup> Misma situación que el anterior, con informe de 30/11/20

<sup>4</sup> Misma situación que los anteriores, con informe de 04/12/20

<sup>5</sup> Misma situación que los anteriores, con informe de 30/11/20

<sup>6</sup> Misma situación que los anteriores, con informe de 26/11/20

**Investigación de oficio (bienestar animal). Estado de tramitación a 31/12/20**

| CERRADAS                 |           | EN TRÁMITE          |           | TOTAL     |
|--------------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------|
| Causa                    | Nº        | Estado              | Nº        |           |
| Reconocimiento Favorable | 61        | Con informe parcial | 15        |           |
| No existe irregularidad  | 4         | Sin remitir informe | 15        |           |
| Límite de Actuaciones    | 1         |                     |           |           |
| <b>Subtotal</b>          | <b>66</b> | <b>Subtotal</b>     | <b>30</b> | <b>96</b> |

**PARTE II.-****Q20/2179. Investigación de oficio: demora de 8 años en obtener licencia para terminar de rehabilitar su vivienda.**

Según información aparecida en la prensa local, una pareja reivindicaba a su Ayuntamiento la agilización de los trámites para rehabilitar la vivienda de su propiedad, que habían tenido que desalojar para pasar a residir en otra vivienda, en régimen de alquiler, después de que la misma Corporación precintara parte de la suya por la ejecución de unas obras para la que, ocho años después de su solicitud, aún no se le había concedido licencia.

Tras reunirse con la pareja afectada por los hechos y escuchar a la Corporación local, la Diputación del Común se encuentra realizando un seguimiento al objeto de supervisar la labor de las diferentes instancias y administraciones involucradas en la tramitación de la licencia: Ayuntamiento, Gobierno de Canarias, Cabildo Insular y Colegios profesionales.

Actualmente en trámite, se ha girado el correspondiente oficio al Ayuntamiento afectado para que nos informe sobre el estado del expediente relativo a la licencia municipal de obras y sobre el resto de expedientes que en su caso pudieran encontrarse relacionados con aquél, así como nos indiquen los trámites previstos hasta su resolución y la fecha estimada de la misma, todo ello para trasladar esa información a las personas interesadas, y salvaguardar así los derechos que ostentan sobre su vivienda.

**ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS****Actuaciones de Oficio Nuevas.**

En 2019 se abrió una **(1)** investigación de oficio en el Área de Obras Públicas.

**Q19/266. Cabildo Insular de Gran Canaria. Ayuntamiento de Telde.**

Este Defensor del Pueblo Canario incoó queja de oficio para investigar los hechos que motivaban las dificultades para entrar y salir al núcleo poblacional “Camino Rosiana”, en el municipio de Telde, en la Isla de Gran Canaria, por el mal estado de la vía de acceso al mismo, en atención a los graves perjuicios que el estado de la citada vía venía produciendo a la ciudadanía en general. Se solicitó informe, tanto al Cabildo Insular de Gran Canaria como al Ayuntamiento de Telde. Se recibieron comunicaciones del Cabildo y del Ayuntamiento en las que se expuso las distintas actuaciones realizadas por cada Administración conjuntamente, para acometer las obras requeridas en el Camino La Rosiana.

En el informe del Ayuntamiento de Telde, la Concejalía de obras Públicas expuso que las obras realizadas se ejecutarían a finales de 2019. Es por ello que se solicita de nuevo aclaración al Ayuntamiento, en el sentido de confirmar si ya han comenzado las obras y, en caso de no ser así, qué circunstancias motivan el retraso y plazo medio de tiempo estimado para el comienzo de las citadas obras.

A finales del año 2020 se archiva por estar en vías de solución en base a los informes del Cabildo Insular de Gran Canaria, del Ayuntamiento de Telde, del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, y las noticias de los medios de comunicación con fecha 23 de octubre de 2020, sobre el inicio y casi finalización de las obras: <https://www.teldeactualidad.com/hemeroteca/noticia/politica/2020/10/23/25736.htm>

## ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2020 no se ha abierto en esta área, ninguna queja de oficio.

Respecto al seguimiento de quejas de oficio del ejercicio 2019 y gestionadas en 2020, destacamos las siguientes:

**Q19/1780: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda**, que se acordó tras la reunión mantenida por el Diputado del Común, Don Rafael Yanes, con varios representantes de la Plataforma Vecinal “Viviendas Sociales en Lucha”, de Gran Canaria, y en la que se pone de manifiesto la problemática que existe con los inmuebles adjudicados en régimen de alquiler por el Gobierno de Canarias, correspondientes al I y II Plan de Viviendas de Canarias, gestionadas por Visocan S.A. La demanda trasladada a esta Institución se resume en tres cuestiones, la instada por este colectivo ante el Gobierno de Canarias para acogerse al régimen de acceso diferido a la propiedad previsto en la Ley de Vivienda de Canarias. En segundo lugar, la necesidad de realizar un control y fiscalización del dinero invertido en la Rehabilitación de las viviendas, procedentes, según indican, de una partida extraordinaria del Gobierno de Canarias, a la Empresa Pública Visocan, por un importe de 3,5 millones de euros, puesto que denuncian que las actuaciones de rehabilitación en algunas Promociones no se han llevado a cabo tal y como figuran en las licitaciones de obra de rehabilitación para esas promociones, presentando las viviendas más daños tras la acometida de la rehabilitación que antes de comenzar la misma. El tercer punto planteado por la Plataforma de afectados versa sobre las cantidades cobradas por la empresa pública Visocan en concepto de mantenimiento, así como las repercutidas en concepto de IBI a los adjudicatarios de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Del informe recibido se dio traslado a la Plataforma que representa al colectivo de personas afectadas, cuyas alegaciones han motivado una nueva petición de informe.

**Se encuentra en fase de investigación.**

**Q19/2047: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**, para conocer las actuaciones llevadas a cabo ante la problemática padecida por una vecina de Santa Cruz de Tenerife de avanzada edad que se enfrenta a un desahucio, sin otra alternativa habitacional, debido a la carencia de recursos económicos que le permitan el acceso al alquiler de vivienda libre y debido a los precios de los mismos.

Se procedió a la correspondiente solicitud de informe a ambas administraciones implicadas, para verificar las intervenciones, ayuda o asesoramiento que se ha llevado a cabo ante esta situación.

Paralelamente se realizan gestiones mediación con el ICAVI y la afectada, para la formalización de la solicitud de intermediación dentro del Programa Canarias ProHogar.

Por el juzgado competente se ha dictado sentencia favorable a la ciudadana afectada, desestimando la demanda presentada por la inmobiliaria propietaria del edificio y anulando el lanzamiento fijado. La sentencia no ha adquirido firmeza al haber sido recurrida.

**La queja se encuentra en fase de investigación.**

**Q19/2384:** Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales, y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Ayuntamiento Los Llanos de Aridane ante la situación de exclusión social y residencial de una vecina de La Palma, que se vio afectada por el derrumbe del techo de su vivienda, declarada en ruinas.

En el informe remitido por el ayuntamiento, se indica que la ciudadana afectada fue perceptora de ayuda de alquiler, alimentos, y ayuda para la rehabilitación de la vivienda. Que se le ha sufragado alojamiento alternativo en hoteles y en viviendas a cargo del ayuntamiento.

El Instituto Canario de la Vivienda, por su parte, informó que la ciudadana no figura como demandante de vivienda, requisito previo para cualquier actuación desde esa administración.

La queja concluyó favorablemente, al haber encontrado la ciudadana afectada un recurso alojativo alternativo, con apoyo del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane.

## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Este año se han tramitado y cerrado dos **(2)** quejas de oficio, una de ellas con reconocimiento favorable.

**Q20/1985:** Esta queja de oficio fue abierta por la Diputación del Común, para poner en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, la situación crisis derivada de la pandemia, y se cerró porque por el principio de estabilidad presupuestaria y normativa nacional, no consideraba la Defensoría del Pueblo, que hubiera razones actualmente para modificar la posibilidad de ampliar el remanente del presupuesto de los Ayuntamientos y superávit, para afrontar la situación de emergencia social, por la pandemia, dada todas las posibilidades jurídicas actuales, sin perjuicio de que si cambiasen las circunstancias, se podría estudiar de nuevo este asunto.

**Q20/1290:** fue una queja abierta de oficio por la Diputación del Común por la propuesta del Alcalde de Breña Alta y por la visibilidad de los efectos de la pandemia, ya que el presupuesto municipal era insuficiente para la emergencia social y reconstrucción económica derivado de la pandemia provocado por el COVID 19, al existir un descenso muy alto de los ingresos municipales y por ello reclamaba a la Comunidad Autónoma, la creación de un Fondo de Liquidez Municipal o un instrumento similar, de ámbito Autonómico o Estatal, dada la magnitud de la crisis.

Los informes de la Consejería Hacienda Presupuestos y Asuntos Europeos y de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, exponen que se ha establecido la adopción distintas medidas, con la modificación de la Ley 3/1999, 4 de febrero del Fondo Canario de Financiación Municipal (FCMF), por Decreto de 31 de julio de 2020, sobre régimen excepcional del Fondo Canario de Financiación Municipal para el año 2020 y Fomento de Participación Ciudadana, como consecuencia del COVID 19:

- Los Ayuntamientos Canarios podrán destinar el 50% del FCMF para ayudas de emergencia social o inversión, sin tener que cumplir con los criterios de saneamiento económico financiero exigidos.
- Los Ayuntamientos podrán destinar hasta el 100% del crédito correspondiente al Fondo Canario de Financiación Municipal de 2020 a la financiación para servicios sociales y promoción social, bienes comunitarios, sanidad, educación, fomento de empleo y saneamiento económico financiero. Se anticipó el 11 de agosto de 2020 la cantidad de 102.064.234,64 euros a los Ayuntamientos Canarios, para el Fondo Canario de Financiación Municipal, como libramiento a entrega a cuenta del 70% del FCFM, sin tener que esperar a la aprobación de las auditorías de gestión del FCFM, como importante inyección de liquidez.

- Cancelación de deudas con proveedores a 31 de diciembre de 2019, salvo excepciones.
- Inversión y/o ayudas de emergencia social hasta el 100% del crédito de inversión correspondiente al fondo de 2020.
- Concesión por Orden de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de 27 abril de 2020, por 12 millones de euros, para el desarrollo de programa y exclusión social para los Ayuntamientos.

- Aprobación de la Orden de 28 de julio de 2020 Consejería Hacienda Presupuestos y Asuntos Europeos para establecer normas especiales, para el procedimiento de los recursos derivados del Bloque Financiación Canario (BFC), para hacer frente a la crisis económica derivada del COVID19, garantizando la liquidez de Ayuntamientos y Cabildos Insulares con el importe de 714.338.784,30 euros.

Además, la Consejería informa de la aprobación de más medidas de orden social, como la aprobación del Ingreso Canario de Emergencia y de la exención de la renta de alquiler meses de abril y mayo de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento titularidad del Instituto Canario de Vivienda.

Se notificaron estas importantes medidas con los dos informes a todos los Ayuntamientos de Canarias. Esta queja se cerró por reconocimiento favorable.

## ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

**Q19/363.** Esta queja se inició en el año 2019 ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, de los reiterados problemas de cortes de agua que vienen soportando los vecinos/as del municipio de Puerto del Rosario, en Fuerteventura.

La presente investigación ha concluido con la remisión al Ayuntamiento de Puerto del Rosario de una resolución sobre el fondo del asunto, con la recomendación que se adopten todas las medidas necesarias para que por el Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura se preste un servicio adecuado y acorde a las necesidades de la sociedad insular, sin cortes ni servicio defectuoso reiterados entre otros aspectos.

En el mes de diciembre de 2020, la administración –Consorcio de abastecimiento de agua de Fuerteventura- nos ha remitido respuesta, dando cumplimiento al art. 37.1 de la Ley 7/2001 del Diputado del Común, comunicando que ha aceptado la resolución dictada.

**Q19/611.** Se inicia la investigación de la presente queja de oficio, luego de realizar visita al barrio de La Solana en el municipio de Telde, por el Diputado del Común y su Adjunto, y tras conocer de modo directo los problemas que los vecinos ya habían trasladado con anterioridad a esta Institución. Los vecinos/as del barrio, plantearon in situ, las irregularidades y deficiencias que vienen sufriendo en cuanto a los servicios más básicos, como el agua potable, (solo algunos días a la semana), la limpieza, la recogida de residuos y el mal estado en las vías de acceso a sus viviendas. Seguimos a la espera de que la administración municipal nos ofrezca respuesta por escrito al problema planteado por los vecinos. No obstante el Diputado del Común y el Adjunto Primero han visitado en varias ocasiones el barrio afectado y algunas con miembros de la corporación local, constatando la evolución de la soluciones a los problemas denunciados.



## ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### **Q20/157: Centro de mayores de Puerto del Rosario.**

Esta institución abrió investigación de oficio al conocer que los usuarios no podían acceder a la planta alta o baja de las instalaciones, siendo la única alternativa de ocio activo y el ascensor no funcionaba y concurría la falta de pago de ocho meses de la luz.

Finalizó 2020 pendiente de recibir informe, puesto que aún el Ayuntamiento de Puerto del Rosario no había contestado.

## ÁREA DE EDUCACIÓN

A lo largo del año 2020 se tramitaron **6** expedientes de investigación de oficio. De los cuales **1** fue incoado durante el ejercicio del que se da cuenta, **4** en el año 2019 y **1** en 2018. A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de **5** de ellos.

*Actuaciones de oficio en tramitación.*

**Q19/1151.** Consejería Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Se instó investigación de oficio al tener conocimiento del estado del Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) Villa de Agüimes. Se está a la espera de recibir respuesta de la Consejería a una segunda solicitud de informe aclaratoria respecto de la respuesta que nos fue remitida inicialmente.

*Actuaciones de oficio cerradas.*

**Q20/1964.** Consejería Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Se inició investigación de oficio en atención a la incertidumbre reinante en la comunidad educativa en general, por el inicio del curso escolar 2020/2021, dada la situación sanitaria derivada de la Covid-19. Se solicitó a la Consejería que nos informara sobre:

- a) Si los protocolos elaborados por los centros educativos, de cara el inicio presencial del curso escolar 2020/2021, garantizaban la seguridad del profesorado, alumnado y resto de personal de los centros educativos de Canarias, respecto a la situación sanitaria creada por la COVID-19.
- b) Si las ratios se habían establecido de tal manera que mejorase las condiciones de escolarización del alumnado, creando aulas seguras respecto a la situación sanitaria creada por la COVID-19.
- c) Si se había considerado y se tenía previsto adoptar medidas, en relación con la posibilidad de que los padres, madres o tutores legales del alumnado pudiera elegir entre enseñanza presencial o telemática, mientras durase la situación sanitaria creada por la COVID-19.

Se recibió respuesta de la Consejería en la que se nos informó de todas las actuaciones llevadas a cabo y las distintas medidas implantadas en los centros para dotarlos de los recursos necesarios, de tal manera que permitieran un retorno a las aulas seguro para la comunidad educativa en su conjunto. Se procedió al archivo del expediente de investigación de oficio por resolución favorable.

**Q19/1972.** Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud. Se abrió una investigación de oficio por las deficiencias de personal y falta de gestión en la Escuela Infantil de Santa María de Guía, que estaban afectando al alumnado y a sus familias, quienes reclamaban estabilidad laboral para el personal de la escuela infantil y un horario más amplio y flexible del centro. Se recibió informe comunicando que se había procedido a tomar las medidas necesarias y que la Escuela funcionaba con normalidad. Se acordó el archivo por reconocimiento favorable.

**Q19/2077.** Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Se inició investigación de oficio tras tener conocimiento de las numerosas deficiencias que presentaba el centro escolar La Destila en Arrecife, pese a su reciente apertura. Una vez recibida la respuesta de la Consejería, dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo, se procedió al archivo de la queja por reconocimiento favorable.

**Q19/2468.** Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Se inició investigación de oficio al tener conocimiento de la imposibilidad de un alumno con discapacidad, matriculado en la "Escuela de Arte Pancho Lasso", para acceder al aula correspondiente, toda vez que esta se situaba en la planta alta del centro y la única vía de acceso era una escalera que no podía usar, viéndose impedido en el ejercicio de su derecho fundamental a la educación, tal y como establece el artículo 27 de la Constitución Española. Tras recibir informe de la Consejería correspondiente, y a la vista de las explicaciones y actuaciones que se ponían de manifiesto, esta institución procedió al archivo de la queja por reconocimiento favorable.

**Q18/1073.** Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Se inició investigación de oficio en relación con las reivindicaciones de la Plataforma Ciudadana en Defensa del 5% para Educación. Tras recibir respuesta de la Consejería a nuestra segunda petición de informe, en relación con la propuesta definitiva de inversión presupuestaria, se archivó el expediente por haber llegado al límite de actuaciones.

## ÁREA DE DEPORTES

En el año 2020 se continuó la tramitación de un **(1)** expediente de investigación de oficio, que se encuentra en tramitación a fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa.

### **Q19/2466. Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias y Federación Tinerfeña de Fútbol.**

Esta investigación de oficio se inició en el año 2019, tras tener conocimiento, de la imposibilidad de federarse para la práctica del fútbol que afectaba a un menor extranjero no acompañado, que se encontraba bajo la tutela de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se realizaron actuaciones de supervisión con la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias y la Federación Tinerfeña de Fútbol, solicitando que nos informaran sobre el procedimiento llevado a cabo respecto a la solicitud del menor.

En el informe remitido por la Federación Tinerfeña de Fútbol se daba cuenta de los distintos trámites dados a la solicitud y de que la inscripción federativa había sido rechazada por la FIFA.

En cuanto a la Dirección General de Deportes, se recibió un primer informe, en el que nos comunicaban que no había expediente alguno a nombre del menor concernido y para la actividad física señalada y que solicitarían información, al respecto, a la Federación Tinerfeña de Fútbol; posteriormente, se recibió un segundo informe en el que se hacía constar lo informado por la Federación Tinerfeña *"...Que tramitada la licencia deportiva correspondiente, la Real Española de Fútbol comunica la imposibilidad de su tramitación en base a que conforme a las normas de la Federación Internacional de Fútbol, para su tramitación es necesario acreditar que el menor no acompañado se traslada sin sus padres a otro país, se requiere una Resolución de la autoridad nacional competente retirando el ejercicio de la autoridad parental a los padres del menor, asignándosela a un tercero y en todo caso la tramitación ha de basarse en las estrictas condiciones basadas en la Convención de Ginebra de 1951 y las actuaciones de la Federación Internacional para proteger a los futbolistas menores de edad. Que no tiene competencias para su tramitación..."*

Con base en las respuestas recibidas, y considerando que el artículo 149.1.2ª de la Constitución española establece que la nacionalidad, la inmigración, la emigración, la extranjería y el derecho de asilo son competencias exclusivas del Estado, se procedió a dar traslado del expediente al Defensor del Pueblo, al corresponder la supervisión a ese Alto Comisionado parlamentario.

En esta institución se recibió comunicación del Defensor del Pueblo, informándonos de las actuaciones de supervisión llevadas a cabo ante la Real Federación Española de Fútbol y el Consejo Superior de Deportes. En concreto, se hacía saber que *“... en relación con la denegación de la licencia federativa solicitada por el menor... En el escrito remitido por la Real Federación Española de Fútbol... se da cuenta del régimen jurídico aplicable al movimiento de jugadores extranjeros menores de edad entre distintas asociaciones internacionales, de la actuación de dicho órgano directivo en la tramitación de licencias de menores extranjeros, así como del acceso a la mayoría de edad del interesado...se informa de la denegación de la inscripción federativa del menor, si bien, no consta el motivo concreto de la misma...se comunica que, en otros casos similares, dichos fundamentos reflejan que la excepción del artículo 19.2.d) RETJ (entiéndase Reglamento sobre el Estatuto y la Transferencia de Jugadores de la FIFA) se refiere solo a personas refugiadas, según lo dispuesto en la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados, por lo que si un menor de edad no ostenta dicho estatuto, no se acepta su inscripción o transferencia internacional basada en la citada excepción...Por su parte el Consejo Superior de Deportes ha informado de que no dispone de información sobre el caso de...más allá de la aportada por esta institución, al no haber recurrido el Gobierno de Canarias, tutor legal del menor, la denegación de la licencia federativa, por lo que no ha podido emitir pronunciamiento al respecto.*

*En relación con las medidas adoptadas para evitar la discriminación de estos menores en la práctica del deporte, el Consejo Superior de Deportes de que ha estimado los recursos presentados en casos similares al presente, basándose en la disposición adicional segunda de la Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, que promueve la eliminación por las entidades deportivas de los obstáculos que impidan o dificulten la participación en actividades deportivas no profesionales de los extranjeros que se encuentren legalmente en España y de sus familias.*

*Teniendo en cuenta que en estos casos la Real Federación ejerce una función pública atribuida por delegación del Consejo Superior de Deportes, este ha dictado quince resoluciones estimatorias de los recursos interpuestos, ordenando que se procediera de manera inmediata a expedir licencia deportiva a favor del jugador menor de edad, al detectarse que la aplicación de los instrumentos de control recogidos en el Reglamento General de la RFEF (entiéndase Real Federación Española de Fútbol) y en el RETJ resultó excesivamente rigorista, dando lugar a situaciones discriminatorias en la práctica del deporte federado. Se participa que la Administración con esta actuación corrige estas actuaciones en aplicación de la legislación estatal citada, con respeto al principio de jerarquía normativa que rige nuestro ordenamiento, evitando que los menores se vean privados del desarrollo de una actividad deportiva con la correspondiente licencia federativa.*

*Finalmente, el Consejo Superior de Deportes comunica que dicho organismo procederá a actuar de oficio en el presente caso, de conformidad con dispuesto en el 32.4 de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, en el artículo 2 del Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, teniendo en cuenta la amplia jurisprudencia consolidada...A la vista de la información remitida por ambos organismos, se comprueba la irregularidad de la resolución dictada, tanto en el presente caso como en aquellos otros en los que se ha denegado la inscripción federativa de menores extranjeros residentes legales, al no considerar la FIFA que la excepción contenida en dicho artículo 19.2.d) del RETJ abarque a estos menores. Igualmente se constata que la reiteración de la denegación de las solicitudes presentadas, pese a la evidencia de que dicha actuación supone una discriminación terminantemente prescrita, tanto por la normativa española en materia de protección de menores y de extranjería, como por la Convención de los Derechos del Niño y el resto de acuerdos internacionales aplicables en materia de derechos de los menores, normativa que inspira a todos los organismos nacionales e internacionales que regulan aspectos relacionados con los menores.*

*Asimismo, es preciso tomar en consideración que los requisitos impuestos para la federación en entidades deportivas de los menores extranjeros están dirigidos a la protección de su interés superior y a la prevención de fenómenos como la explotación laboral, el tráfico de menores, la trata de seres humanos, etc., circunstancias que no tienen relación alguna con la situación en la que se encuentran los menores extranjeros residentes de modo legal en España, en especial los tutelados por la Administración.*

*Por otro lado de la información remitida por el Consejo Superior se comprueba que en los casos en los que se recurre la resolución dictada por los representantes legales del solicitante, esta se revoca por dicho organismo que ordena la inmediata inscripción federativa de los menores. Si bien en caso de que no se presente el citado recurso, ya sea por desconocimiento, falta de diligencia, o por otros motivos los menores se ven impedidos de la práctica del fútbol aficionado federado...”*

En comunicación posterior, el Defensor del Pueblo hizo llegar a esta institución copia de la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, mediante la cual, el citado organismo, se pronunció sobre la denegación de licencia federativa al menor, cuya situación dio lugar a la incoación de la queja de oficio de cuya tramitación se da cuenta. La citada Resolución del Consejo Superior resolvió ordenar a la Federación Española de Fútbol que procediera, de manera inmediata, a autorizar a la Federación Canaria de Fútbol la expedición de licencia deportiva a favor del menor. No obstante, la decisión tomada carecía de efectos prácticos habida cuenta que el interesado había alcanzado la mayoría de edad, en la fecha en la que se dictó la Resolución.

#### ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2020 se han abierto tres (3) investigaciones de oficio en el área de discapacidad:

**Q20/595: Consejería De Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud. Cabildo de Gran Canaria. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.** Investigación de oficio sobre las reivindicaciones trasladadas al Diputado del Común y al Adjunto Primero, por la Asociación de Enfermos de Crohn y colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU), que pretende la mejora de la calidad de vida de estos pacientes, mediante la aplicación de un proyecto para la implantación de una tarjeta de acceso urgente a un baño público, el estacionamiento del vehículo para dicho acceso urgente, así como la adaptación de los baños públicos a las necesidades de las personas ostomizadas.

ACCU ha accionado tres proyectos que permitirán una mayor calidad de vida para los afectados y sus familias. El primero, la acogida de una aplicación móvil dirigida a cubrir la necesidad el uso urgente de un baño público. Este proyecto consiste en la entrega de una tarjeta a los pacientes diagnosticados que les permitirá acceder al uso de los baños de los establecimientos adheridos a este programa de forma gratuita. En segundo lugar, la asociación insta la posibilidad de aparcar durante un breve intervalo de tiempo en las zonas de carga y descarga, para el acceso a un baño urgente, que resulta inaplazable para quienes padecen estas enfermedades. Por último, solicitan la adaptación de los baños públicos para personas ostomizadas, sin los cuales ven diariamente mermada su autonomía personal y su vida independiente. Para ello, piden la implantación de aparatos sanitarios exclusivos y adaptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal por donde estos pacientes evacúan las heces y orina.

Dado que para dar solución a las reivindicaciones de este colectivo se requiere la intervención de administración local, insular y regional, se ha realizado petición de informe a la Consejería de Derechos Sociales, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, sobre la regulación de los baños urgentes, y adaptación de baños para personas ostomizadas. Sobre la que también le hemos preguntado a través de la queja **Q20/442**, planteada por otra asociación de afectados al Cabildo de Gran Canaria para conocer qué acciones se está siguiendo para el desarrollo del programa ¡No aguanto más! Dirigido a cubrir la necesidad del uso urgente de un baño público. Al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre las revisiones sobre la posibilidad de autorizar el uso temporal de zonas de carga y descarga del

municipio, para el acceso urgente a un baño público, así como la regulación del acceso a dichos baños públicos urgentes.

**Se encuentra en trámite.**

**Q20/1902: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.** Investigación de oficio, en el área funcional de Discapacidad, a fin de conocer el número de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida existentes en los principales centros de actividad de los núcleos urbanos del municipio de Santa Cruz de Tenerife.

La accesibilidad universal definida como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, viene regulada en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución (artículo 1). La ley es de aplicación, con arreglo al principio de transversalidad, en diversos ámbitos (artículo 3), tanto públicos, como privados, entre ellos el relativo a los espacios públicos, urbanizados, infraestructuras y edificación.

La provisión o reserva de plazas de estacionamiento como medida de acción positiva para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, viene regulada en el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, que establece en su artículo 5, que los principales centros de actividad de los núcleos urbanos deberán disponer de un mínimo de una plaza de aparcamiento reservada y diseñada para su uso por personas titulares de la tarjeta de estacionamiento por cada cuarenta plazas o fracción, independientemente de las plazas destinadas a residencia o lugares de trabajo. Estas plazas deberán cumplir las condiciones reglamentariamente previstas. Los ayuntamientos, mediante ordenanza, determinarán las zonas del núcleo urbano que tienen la condición de centro de actividad.

Se pretende, en aras a verificar el cumplimiento del derecho a la accesibilidad universal, conocer si ha dispuesto por el ayuntamiento la reserva necesaria legalmente establecida de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, esto es, si se cumple el ratio establecido en la citada normativa, y si dichas plazas se encuentran debidamente señalizadas y cumplen con los requisitos establecidos, de ubicación y medidas, regulado en los anexos de la normativa de accesibilidad.

**Se encuentra en trámite.**

**Q20/2292: Cabildo de Gran Canaria. Dirección General de Dependencia y Discapacidad.** Investigación de oficio iniciada a raíz de la reunión mantenida por el Diputado del Común con los representantes de los padres y madres de usuarios de los CAMP de Gran Canaria, en la que se expusieron, las dificultades que a raíz de la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19, vienen padeciendo por el cierre de los centros de atención diurnos, asignados a sus hijos e hijas, a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias.

Alegan que la situación expuesta se extiende a los cuatro CAMP de Gran Canaria (CAMP ElTablero, Las Longueras, Padre Cueto, y Reina Sofía). La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. Las atención sociosanitaria que se les prestaba a través de los Centros ha sido suprimida, y se encuentran atendidos desde entonces en sus hogares sin recursos, puesto que el PIA ha resuelto como prestación (servicio) la plaza en dicho centro sociosanitario, que no se está desarrollando. No se ha previsto, según indican, ninguna medida alternativa o sustitutoria para paliar esta grave deficiencia de atención y recursos. Desde la publicación de la Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de

Canarias se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura. Apertura que no se ha producido a la fecha de la Resolución de la queja de oficio. Tampoco se han acordado medidas alternativas para la protección de las personas en situación de discapacidad, a quienes se les ha reconocido por el sistema de dependencia, el derecho a dicho servicio de diurno, que incluye en muchos casos, terapias de rehabilitación, actividades de terapia ocupacional, atención psicológica y psico-social.

Recibido informe del Cabildo de Gran Canaria, en el que indica, que si bien los CED se podían abrir desde principios de junio, la fecha de apertura para los CED de personas con discapacidad integrados en residencias, se trató para evitar la propagación del virus en los sectores de atención residencial. Desde el IAS se estableció un calendario de apertura en el que se establecía como fecha para reapertura de los CED integrados en residencias, desde el 15 de julio hasta el 1 de septiembre, en función de las características de cada centro, momento en el que tenían que haber adaptado y acondicionado los espacios y recursos materiales para poder prestar la atención con las medidas de prevención necesarias. A excepción del Camp Las Longueras, que a la fecha de remisión del informe no se ha abierto, el resto fue progresivamente reanudando su actividad, si bien con interrupciones temporales debido a la sospecha de contagio de varios trabajadores, a la vista de los resultados de contagios en la isla, y el semáforo rojo del Gobierno de Canarias.

No se ha recibido aún el informe de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

**Queja en trámite.**

**Seguimiento quejas de oficio del año 2019. Quejas cerradas y Quejas en trámite.**

- **Quejas en cerradas.**

**Q19/160: Ayuntamiento de Telde.** Queja de oficio, relativa a la carencia de personal del Centro Ocupacional "Cruz de Jerez" de unos 60 alumnos con discapacidad, con un ratio de personal insuficiente para atender a estos niños con otras capacidades. El centro ha pasado de tener 9 a 6 trabajadores, para esos 60 usuarios con discapacidad, reducción de personal causada, al parecer, por situaciones de jubilación, bajas laborales y/o vacaciones. Tras la correspondiente solicitud de informe, el Ayuntamiento de Telde indica que ha iniciado el procedimiento para contratar a los profesionales que cubran el ratio de atención en el Centro Ocupacional de Telde, cuyos trámites han sido realizados desde el 15 de mayo de 2019 y que ahora se encuentra en el departamento de contratación, pero sin especificar una fecha para la finalización del expediente. Por dicha razón, y con la finalidad de continuar con el adecuado cauce de este expediente, se ha acordado la solicitud de nuevo informe acerca de los plazos estimatorios previstos para resolver el expediente de la contratación del personal necesario para cubrir el citado ratio, independientemente del departamento en que se encuentre.

La queja fue archivada por solución, al constatar que el Ayuntamiento ha destinado provisionalmente, y en tanto se resuelve el expediente de contratación de servicios profesionales, personal desde distintos servicios del Ayuntamiento para atender la demanda de talleres en el Centro (una maestra y cuatro monitores para impartir talleres). Han planteado adicionalmente una vía alternativa con los Técnicos del IAS del Cabildo de Gran Canaria, analizando la viabilidad de realizar contrataciones utilizando la bolsa de empleo disponible en dicha institución, dada la imposibilidad de llevar a cabo contrataciones de personal directamente por parte del Ayuntamiento debido al Plan de Ajuste.

**Q19/657: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.** Investigación de Oficio a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, ante las peticiones de la ONCE en Canarias para que las propuestas de libros de texto y editorial para cada curso escolar, no se



modifiquen cada año, al objeto de evitar que los 300 alumnos con discapacidad visual del Archipiélago no inicien el curso sin su material adaptado, ante las dificultades que presenta la transcripción de los manuales en tan corto espacio de tiempo. Con ello se permita que alumnado con discapacidad visual inicie el curso académico en las mismas condiciones que el resto del alumnado en Canarias.

Tras la debida investigación se acordó emitir RECOMENDACIÓN a la Consejería de Educación a fin de que los libros de texto permanezcan vigentes al menos durante cinco años, toda vez que la legislación permite la sustitución, pero con una serie de requisitos. Si esto no es posible, que no se cambien anualmente los libros, para poder agilizar la transcripción de los manuales y evitar que inicien el curso sin su material para lograr una igualdad real y efectiva. Asimismo se recomienda a la Consejería que promueva las medidas necesarias para que los centros educativos faciliten, mucho antes de la finalización del curso escolar, el listado de libros con los datos necesarios, incluyendo el ISBN y materiales curriculares destinados al alumnado objeto del presente acuerdo, a fin de proceder a su adaptación al formato braille o sonoro, o con las herramientas necesarias, toda vez que en la fecha la finalización del curso escolar no da tiempo para elaborar dicho material.

La Administración acepta la recomendación: señalando las medidas que prevé realizar para su cumplimiento y que detalla:

- 1.- El traslado fehaciente a los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos Específicos de Discapacidad Visual de las oportunas instrucciones al respecto.
- 2.- De igual manera, va a recordar a la Inspección de Educación la necesidad de que los inspectores y las inspectoras de zona incluyan entre sus planes de trabajo el control del cumplimiento de la norma actual, en todo lo relativo a los libros de texto u otros materiales pedagógicos, su renovación o al cambio de los mismos.
- 3.- La Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad (DGOIC) trasladará, además, el contenido de esta queja a la Viceconsejería de Educación y Universidad, para que, en cumplimiento de sus competencias, incluya en las instrucciones de cada curso escolar las medidas que estime necesarias sobre este tema.

#### **Q19/1213: Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

Como se indicó en el anterior informe anual, se ha iniciado en la Diputación del Común investigación de oficio, tras la reunión, por el Diputado del Común, D. Rafael Yanes Mesa, con los representantes de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos de Fuerteventura (ADIVIA), en la que se propusieron actuaciones conjuntas encaminadas a lograr que los municipios de Canarias sean más accesibles y ofrezcan mayor calidad de vida a los residentes y a sus visitantes con discapacidad.

Con la finalidad de comprobar las previsiones de las distintas administraciones públicas canarias, para dar cumplimiento a los plazos que establece el Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, para el cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 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), se insta solicitud de informe a los ayuntamientos canarios.

Por ello se ha solicitado informe sobre el grado de cumplimiento de la referida normativa y, concretamente en los siguientes puntos: si los ayuntamientos disponen de una **Concejalía de Accesibilidad y Movilidad**, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios del municipio; en segundo lugar, compeliendo e impulsando a la creación de la misma que, entiende esta Institución, necesaria para el cumplimiento de

los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva; por último, instando a llevar a cabo la actualización de la Ley Canaria de Accesibilidad, así como a establecer un nuevo plazo para su ejecución, en caso de que no se hubiera llevado a término dicha actualización.

Concluida la investigación, el resultado detallado del mismo se expone en el Capítulo VI, correspondiente a Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

**Q19/2353: Ayuntamiento de Mogán.** Se inicia queja de oficio ante la situación de aislamiento que denuncian los vecinos y vecinas del Barrio Loma Dos, en el municipio de Mogán, ocasionado por las barreras físicas que impiden el acceso peatonal a la urbanización, especialmente a las personas con dificultades de movilidad, dado que actualmente una escalera es el único acceso peatonal al barrio.

Por la circunstancia expuesta y con la finalidad de promover integración de este colectivo y remover las trabas e impedimentos físicos que dificultan la integración de estas personas en la sociedad, dado que, tal como se desprende de los datos aportados, Loma Dos es un barrio en el que conviven unas mil personas, en el que no hay tiendas, ni parques infantiles, y que el recorrido para salir del barrio sin usar las escaleras es de aproximadamente dos kilómetros, solo hasta la entrada al casco.

Recibido informe, que evidenciaba la imposibilidad de acometer obras en la escalera más cercana al centro urbano, que fue trasladado para alegaciones a los afectados, se instó la posibilidad de habilitar mediante rampa alguno de los otros puntos de paso, hasta seis, a lo largo del barranco Loma Dos (escaleras con menos desnivel), sobre los cuales es posible la acometida de obras que garanticen la accesibilidad al barrio para personas con dificultades de movilidad. El Ayuntamiento de Mogán ante esta última petición, se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el acceso al entorno urbano en virtud del expediente de modificación menor del Plan Parcial Loma Dos, así como el planteamiento de resolver mediante rampas los itinerarios peatonales existentes, por lo que se archivó la queja por encontrarse en vías de solución.

**Q19/2389: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.** Se inicia queja ante el malestar generado por el presunto mal funcionamiento y la deficiente calidad de la atención dispensada por la Fundación Sagrada Familia en Las Palmas de Gran Canaria, a las personas bajo tutela, así como a sus familiares, que reiteradamente han sido puestos en conocimiento de esta Defensoría. A los efectos de investigar adecuadamente los hechos, se ha remitido solicitud de informe a la citada consejería, dada la competencia que se le atribuye en el seguimiento, control y evaluación de los centros y servicios propios o concertados para personas mayores no dependientes.

Habiendo verificado que la Consejería ha puesto en marcha el mecanismo de control de la actividad llevada a cabo por la Fundación Tutelar Canaria (antes Fundación Tutelar Sagrada Familia), adoptando las medidas correctoras en relación al único caso sobre el que consta reclamación formal, se procede al cierre del expediente.

- **Quejas en trámite de años anteriores.**

**Q19/2282: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.** Se inicia investigación de oficio, ante los problemas de accesibilidad que presenta el campo de fútbol de la Sociedad Deportiva Valleseco, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. La presente queja aún no se ha resuelto. Hemos solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un informe al respecto, que ha tenido que ser objeto de reiteración, sin que hasta la fecha haya dado respuesta al mismo.

**El Ayuntamiento no ha contestado.**

**Q19/2467: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.** Se acordó la presente investigación con la finalidad de promover ante el Gobierno de Canarias 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. Ello 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. Tras la investigación de las antecedentes **Q17/1143** y en la **Q17/649**, quedó en fase de estudio y valoración por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, sin embargo, hasta la fecha no se ha implantado, tratándose de una reivindicación reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad que acuden a esta Defensoría.

Tras la remisión del informe por la Consejería, en el que se indica que en este momento, no está en las previsiones para este año, por las dificultades que supondría el volcado de datos; entendiendo, a juicio de esa Consejería, que es preferible avanzar en la historia social única, tal cual viene recogida en la Ley 6/2019, de 2 de mayo de Servicios Sociales de Canarias.

En base a ello, se acordó la remisión de RECOMEDACIÓN a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, de adoptar las medidas necesarias para 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 práctico de dicha condición. La tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, permitiría acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, el grado de discapacidad y facilitar así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional, a través de un instrumento más práctico y cómodo al momento de acreditar su discapacidad. La tarjeta sirve como carnet identificador, aporta los mismos beneficios que el certificado de discapacidad pero es en formato reducido, más cómodo de llevar y resistente, ya que está plastificado.

**A fecha 31/12/2020 no se ha remitido contestación sobre la recomendación realizada.**

**Seguimiento quejas de oficio del año 2018. Quejas cerradas.**

**Q18/1406:** Como fue expuesto en el anterior informe, se abrió investigación de oficio en el área funcional de dependencia, a instancia del Diputado del Común, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales para dar cumplimiento de la normativa de accesibilidad (Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 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. Habiéndose solicitado informe a 88 municipios de Canarias.

En el año 2020 se ha procedido al cierre de la referida queja, y del resultado de la investigación resulta, que de los 88 municipios canarios, 25 han aprobado un Plan Pormenorizado de Accesibilidad Física en los espacios públicos del municipio, reduciéndose a dos los Planes que también contemplan medidas encaminadas a la accesibilidad cognitiva.

## ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2020 se incoaron **dos (2)** investigaciones de oficio en esta área y, al permanecer abiertas dos anteriores que provenían de 2019, se tramitaron un total de **cuatro (4)** quejas de esta naturaleza. De esas **cuatro (4)** quejas tramitadas en 2020, **dos (2)** concluyeron ese mismo año (una de ellas registrada en 2020; la otra, en 2019). Por lo tanto, otras **dos (2)** investigaciones –también una de 2019 y otra de 2020- continúan en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020.

### Quejas Abiertas.

**Q20/1608: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.** Esta investigación tiene por objeto conocer el grado de aplicación de la prestación económica de asistencia personal regulada en el art. 19 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 los obstáculos que impiden su prescripción, cuestión que viene siendo puesta de manifiesto de forma reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad, que tramitan su plan individual de atención y que acuden a esta Defensoría para la defensa del derecho a percibir legalmente esta prestación económica.

Abierta en julio de 2020, en la actualidad se ha emitido la petición inicial de informe y, a la vista de la ausencia de respuesta, su reitero y el recordatorio del deber legal que todas las administraciones públicas canarias tienen de colaborar con carácter preferente y urgente con la Diputación del Común cuando ésta obre en el ejercicio de sus funciones.

#### Actualmente en investigación.

**Q19/2606. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y Cabildo de Fuerteventura.** Se inicia la investigación de oficio tras dar a conocer a la Diputación del Común las demandas de un colectivo, concretamente:

- Contar con un servicio de gestión que les permita acceder a las empresas que prestan los servicios de ayuda a domicilio en toda la isla, tras ser reconocidos su situación de Dependencia.
- Centros socio-sanitarios de Fuerteventura con limitación de plazas, repercutiendo en que, en este momento hay dos (2) centros terapéuticos en Fuerteventura, uno en Puerto Rosario con 16 personas y otro en Gran Tarajal con 5 y que con anterioridad había más centros.
- Escasez de personal en la oficina de la unidad de valoración de Dependencia en esta isla, en donde existen dos empleados, los cuales llevan aproximadamente un año de baja laboral, con la consecuencia directa del cierre de dicha oficina. Igualmente grave es la inexistencia de un programa de atención a los cuidadores de personas dependientes.

Se solicitó informe, tanto a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, como al Cabildo de Fuerteventura, de que nos informe de tal situación.

Tras recibir informe detallado del Cabildo Insular de Fuerteventura, se continuó la tramitación con la administración autonómica, encontrándonos a la espera de recibir información de la Consejería para valorar el conjunto de las respuestas que en su caso se reciban.

Por lo tanto, la investigación de oficio se encuentra en trámite

### Quejas cerradas.

**Q20/970: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.** Esta investigación, que data de abril de 2020, tenía como antecedente la negativa mostrada por parte de la ciudadanía a que accediera al interior de su domicilio el personal valorador de la unidad de Dependencia, así como el personal de las empresas supervisadas por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad que realizaban el servicio de ayuda a domicilio, y tenía por objeto conocer las condiciones en que sería restablecido el servicio.

Tras cursar las solicitudes oportunas, se recibió informe por el que se daba cumplida respuesta a las cuestiones planteadas, habiéndose comunicado además la adopción de medidas suficientes para garantizar los servicios prestados, incluso en caso de suspensión de los mismos por la empresa prestataria de los mismos, y ello mediante colaboración interadministrativa con los Cabildos Insulares.

Cerrada por reconocimiento favorable

**Q19/2272. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y Cabildo de Fuerteventura.** Se trata de una persona joven, con un cuadro clínico especialmente grave. La familia solicita el reconocimiento de la situación de dependencia a la Dirección General de Dependencia, en donde al momento de la queja llevaba más de 18 meses sin recibir contestación al respecto, ni visita por parte de la unidad de valoración. A su vez, el Consejero de Políticas Sociales de su Cabildo Insular visitó a dicha persona en su domicilio, constatando la insostenibilidad de su situación.

Se solicitaron los siguientes informes:

- En primer lugar informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, dependiente de Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, para comprobar la grave demora en la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, presentada en abril del 2018.
- Y en segundo lugar solicitamos al Cabildo Insular que informe si tiene conocimiento de lo expuesto y, en su caso, si se han llevado a cabo gestiones por parte de esa corporación para que a la persona afectada le sea concedida una plaza en un centro socio-sanitario donde pueda recibir la atención que precisa.

Respecto al segundo apartado, el Cabildo Insular nos informa que en marzo de 2019 se le ha calificado con más del 75%, requiriendo la valoración de terceras personas, correspondiendo este trámite exclusivamente al Gobierno de Canarias.

Por su parte, la Dirección General de Dependencia y Discapacidad informaba la imposibilidad de proceder al reconocimiento de la prestación dado que existían expedientes pendientes de resolución que habían tenido registro de entrada anteriormente al supuesto que nos ocupa. Lamentablemente, antes de que se llegara a la resolución del expediente por la administración afectada, se produjo el óbito de la persona solicitante, por lo que en 2020 hubo de procederse al cierre de la queja.

Cerrado por límite de actuaciones

## ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

En 2020 se tramitó una queja de oficio, registrada con la referencia **Q20/210**. Dicha queja se inició con motivo del impago de los salarios a los trabajadores de las 11 escuelas municipales infantiles de Las Palmas de Gran Canaria por parte de la empresa concesionaria RALONS SCHOOLS S.L.

Se archivó tras recibir informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en el que se hacía constar que el Ayuntamiento ya había abonado todas las facturas presentadas por la concesionaria RALONS SCHOOLS S.L, por la prestación del Servicio de Gestión de Escuelas Infantiles, y que el personal de las escuelas infantiles, dependiente de aquella misma empresa, había percibido sus retribuciones salariales pendientes de abono.

## **ADJUNTÍA SEGUNDA**

### **ÁREA DE JUSTICIA**

Se incoó de oficio una **(1)** queja:

#### **Q20/2152: Centro Penitenciario Las Palmas II.**

Investigación de oficio sobre la situación padecida por un interno que se encuentra en el Centro Penitenciario Lanzarote, en relación con el trato recibido cuando se encontraba internado en el Centro Penitenciario Las Palmas II.

El motivo de su petición es poner en conocimiento de la Diputación del Común que con fecha 28 de junio de 2020, cuando aún no había sido traslado a Lanzarote y se encontraba en el Centro Penitenciario Las Palmas II fue agredido por dos funcionarios del mismo en la escalera del Módulo 14, que se encuentra desprovista de cámaras, a consecuencia de lo cual sufrió lesiones de diversa consideración, por las que aún sufre dolores en el cuello y en el hombro y brazo izquierdos, habiendo sido agredido también en el estómago. Refiere que le fue denegada la asistencia médica. Manifiesta que en el Centro Penitenciario Las Palmas II el Director tiene animadversión hacia él.

Aunque en Lanzarote recibe un trato inmejorable, pide traslado al C.P. Las Palmas I, puesto que su madre, de avanzada edad y con una enfermedad grave, reside cerca del mismo. Ello le plantea un segundo inconveniente, y es que con motivo de su cuadro clínico personal tenía cita médica en Las Palmas, habiéndose impedido al parecer su traslado al encontrarse en una isla diferente a la del centro médico que tendría que atenderle.

Tras acuerdo de la Junta del C.P. Lanzarote, se encuentra pendiente de la respuesta de Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para su posible traslado al C.P. Las Palmas I.

Ante los hechos expuestos por el reclamante y debido a la dificultad para formalizar queja por escrito, procedemos a la apertura de queja de oficio a fin de remitir al Defensor del Pueblo.

### **ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

**Q18/1571.** En el año 2018 se inició esta investigación de oficio, debido al reiterado número de quejas que se recibían en nuestra institución, por reclamaciones frente a los transportistas, todas ellas coincidentes, y a causa de los gastos que éstos imponen a los compradores canarios en las operaciones de comercio on-line al momento de la entrega de los bienes adquiridos, fundamentándose en la inseguridad jurídica que estos gastos impuestos al comprador al momento de la entrega y de modo unilateral, sin cobertura legal que en estas operaciones se vienen produciendo.

Concluida nuestra investigación, se dictó resolución sobre el fondo del asunto el 30 de octubre de 2019 y se remitió la misma a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias. Ante la falta de respuesta de la Administración, se remite nuevamente nuestra Resolución en fecha 18 de diciembre de 2019.

En este año 2020, tras las reuniones personales entre el Diputado del Común y el Director General de Comercio y Consumo, el 31 de diciembre y al momento del cierre del año 2020, la Administración autonómica finalmente ha dado respuesta a nuestra Resolución; la cual no ha sido aceptada. Se procede al archivo de la queja

## ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

### • Quejas en trámite de 2019

**Q19/1608. Dirección General de Salud Pública.** Intrusismo y publicidad engañosa en profesiones sanitarias. Investigación de oficio a raíz de la denuncia de los colegios profesionales sanitarios ante esta Institución, por el creciente intrusismo y publicidad engañosa en los ámbitos de la fisioterapia, farmacéutico, del nutricionismo, de la odontología, terapéutico, ocupacional, psicología y podología. Investigación del cumplimiento de la proposición no de ley 9L/PNL-040 de los grupos políticos Nacionalista Canario, Socialista Canario, Popular, Podemos, Nueva Canarias y Mixto sobre publicidad sanitaria. La Queja permanece abierta a la espera de recibir respuesta a la Recomendación enviada.

### • Quejas cerradas de 2019

**Q19/1077. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.** Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica de Tenerife. Investigación de oficio por la necesidad de incrementar la ayuda que se necesita para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas con esta enfermedad, al tiempo que se solicita a la Administración información sobre la posibilidad de implementar un servicio anual de psicología, fisioterapia y nutrición que pueda cubrir las necesidades de los usuarios. Se archiva por el reconocimiento favorable de la Administración.

**Q19/1880. Consejería de Sanidad.** Unidad de Apoyo a la esclerosis lateral amiotrófica (ELA). Investigación de oficio para determinar el grado de implicación que tiene la Consejería de Sanidad en la mejora de las necesidades básicas y cobertura que necesita este colectivo para conseguir una mejor calidad de vida, así como el tipo de medidas que podrían adoptarse para paliar las necesidades que demandan (logopeda, fisioterapia, Psicología, atención domiciliaria, etc.), con especial referencia a la posibilidad de realizar los estudios necesarios para la creación de una unidad de apoyo a los pacientes de la ELA en Canarias. Se archiva por el reconocimiento favorable de la Administración.

**Q19/1881. Consejería de Sanidad.** Unidad específica para el tratamiento de trastornos alimentarios en la población infanto-juvenil. Investigación de oficio sobre el grado de cumplimiento del Plan de Salud Mental de Canarias (con respecto a las recomendaciones dirigidas a las actuaciones en trastornos de conducta alimentaria), así como del Protocolo de Actuación en TCA, con especial referencia a personal y camas disponibles en los centros hospitalarios, y sobre las medidas que se estiman adoptar a fin de hacer realidad la Unidad de Hospitalización Parcial u Hospital de Día, que permita una intervención más integral e intensiva y unidades de Hospitalización Infanto-Juvenil. Se archiva por aceptación de la Sugerencia por parte de la Administración.

**Q19/2038. Consejería de Sanidad.** Retraso en intervención quirúrgica urgente. Investigación de oficio sobre la situación de una ciudadana que lleva más de dos años esperando por una operación urgente de hernia de hiato, y que se encuentra impedida para realizar una vida normal, viéndose obligada a permanecer acostada todo el día. La intervención se ha centrado en determinar las medidas que se van a adoptar para agilizar la operación de la reclamante, dada la evidente urgencia y la necesidad de contar un servicio sanitario eficaz. Se archiva por solución del asunto planteado.

### Quejas cerradas de 2020

**Q20/588. Servicio Canario de Salud.** Síndrome de Dolor Regional Complejo (SDRC). Investigación de oficio tras conocerse la situación que padece una niña menor de 12 años en Güímar que padece esta enfermedad crónica, y por la que se denuncia por sus padres la ausencia de un diagnóstico claro y de tratamiento adecuado que impida el avance de la enfermedad en la menor. Se archiva por haberse llegado a límite de actuaciones de este Comisionado Parlamentario.

**Q20/770. Servicio Canario de Salud.** Retraso en las obras del Centro de Salud de Corralejo. Investigación de oficio a raíz de la noticia aparecida en el Diario Canarias7, de fecha 17 de marzo de 2020, donde se relata la situación de retraso que se aprecia en las obras de ampliación del centro de salud de Corralejo, cuyo proyecto se ha prolongado más de lo que estaba previsto inicialmente, lo cual genera malestar tanto entre los usuarios como entre los propios sanitarios y administrativos, que tienen que desempeñar sus funciones en un entorno que no siempre es el más adecuado. Se Archiva por el reconocimiento favorable por parte de la Administración.

## ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En 2020 se incoaron en esta área **90 quejas de oficio**:

La **queja con referencia Q20/775** se abrió tras tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación, de que un ciudadano de La Orotava no percibía ayudas del Ayuntamiento para alimentos ni para el alquiler de la Vivienda.

Previo la correspondiente petición, se recibió informe del Ayuntamiento de La Orotava, *"(...) -Que atendiendo a la necesidad y demanda de la situación personal de éste, se le ha informado, asesorado y tramitado las prestaciones económicas de asistencia social (...)"*

En atención al contenido del informe, **la queja se archivó por solución.**

Con la referencia **Q20/969**, se inició actuación de oficio para investigar los hechos publicados en la prensa con el título: *"Dos familias de Arrecife afirman estar desesperadas: "Llevamos un mes pidiendo ayuda y nadie nos hace caso"."*

Se solicitaron informes al Ayuntamiento de Arrecife, a Cáritas y a Cruz Roja.

De las respuestas que se recibieron resultó que las familias afectadas ya habían sido atendidas, manteniendo el Ayuntamiento de Arrecife el seguimiento de su situación, por lo que se procedió al archivo de la queja.

Por último, se abrieron **88 quejas de oficio**, a partir de las cuales se solicitaron informes a **los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma Canarias**, a fin de conocer las medidas adoptadas para la adaptación de los presupuestos municipales de 2020 a la situación de emergencia social generada por el Covid-19 y, en particular, las previsiones de incremento de las partidas destinadas a Servicios Sociales para garantizar que la ciudadanía tenga cubiertas sus necesidades básicas.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, durante la que el Diputado del Común se entrevistó con distintos Alcaldes y con la Federación Canaria de Municipios (FECAM), se cerraron las 88 quejas de oficio, por encontrarse los responsables de los Ayuntamientos realizando trámites orientados a evitar que los ciudadanos tuvieran que soportar las consecuencias derivadas de la pandemia.

## ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

En 2020 se abrieron **2 quejas de oficio**:

La queja con referencia **Q20/1325** se inició a partir de la noticia publicada en el periódico Canarias Ahora, el 12 de julio de 2020, con el título *"Oficinas cerradas y viejas carencias para pedir cita en la Seguridad Social de Las Palmas complican la gestión del Ingreso Mínimo Vital."*

Dado que el organismo afectado es competencia del gobierno del Estado, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo de España.

Por su parte, la queja con referencia **Q20/2827** se incoó después de que se celebrara una reunión con personal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tegui, en la que se puso de manifiesto que tanto el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) carecen de servicio efectivo de cita previa y no cogen el teléfono. Los ciudadanos sólo pueden realizar trámites de forma telemática, y un gran sector de la población carece de los recursos o conocimientos necesarios para ello.

Como en el caso anterior, por razón de la competencia, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo

## ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

**Q19/975:** En el informe anual de 2019 dábamos cuenta de la tramitación de la investigación de oficio en la que el Coordinador Territorial de Canarias del Servicio Público de Empleo Estatal solicitó la colaboración de la Diputación del Común, a los efectos de instar a las corporaciones locales y al resto de las administraciones públicas de Canarias para que facilitaran y simplificaran los trámites que deben realizar las personas desempleadas, incorporando, directamente, las certificaciones a los respectivos procedimientos.

Como ya se había informado en el pasado ejercicio, se solicitaron informes a las corporaciones locales y al resto de las administraciones públicas de Canarias, para que nos comunicaran si se estaba dando debido cumplimiento a lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incorporación directa, a los respectivos procedimientos de las certificaciones de las personas desempleadas, a través del acceso a la Plataforma de Intermediación (Portal de Administración Electrónica que gestiona el Ministerio de Administración Territorial y Función Pública), utilizando para ello los Servicios de Verificación de datos de prestaciones por desempleo.

A fecha del cierre del presente ejercicio, de las 88 administraciones municipales canarias supervisadas, estamos a la espera de la recepción de informe de 18 ayuntamientos, habiendo concluido la supervisión de las **7** administraciones insulares y de las **4** consejerías del Gobierno de Canarias.

Por lo tanto, estamos a la espera de la recepción de informe de las siguientes administraciones municipales: Barlovento, Tijarafe, Arico, Arona, Güímar, Tegueste, San Juan de La Rambla, Vallehermoso, Agaete, Agüimes, La Aldea de San Nicolás, Artenara, Telde, Teror, Betancuria, La Oliva, Tías y Yaiza.

Debemos de puntualizar, con respecto a la relación anterior de Administraciones municipales que, en el caso de los Ayuntamientos Arico, Güímar, Agaete, Agüimes, La Aldea de San Nicolás, Artenara, Betancuria y Tías, se está a la espera de la recepción de la segunda petición de informe para que nos mantengan informados del acceso a la Plataforma de Intermediación del Portal de Administración Electrónica que gestiona el Ministerio de Administración Territorial y Función Pública. No obstante ello, podemos avanzar, en el presente ejercicio, como una de las conclusiones de la presente investigación que, tras la intervención de esta institución, se ha procedido por un número considerable de las Administraciones locales, tanto municipales como insulares, a iniciar los trámites para acceder a la Plataforma de Intermediación.

Asimismo, se remitieron varias recomendaciones a aquellas Administraciones municipales que nos comunicaron que todavía no habían iniciado los trámites de acceso, con el fin de que iniciaran los mismos y poder utilizar los Servicios de Verificación de datos de las Prestaciones por desempleo, dando el debido cumplimiento a lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



Esperamos concluir la presente investigación en el ejercicio 2021 con la recepción de los informes de las Administraciones municipales antes mencionadas.

## ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

## ÁREA DE MAYORES

En 2020 tramitaron en el área de Mayores **2 quejas de oficio**.

**-Q20/366**, se abrió tras la visita de la Adjunta Segunda, Milagros Fuentes González, al Centro de Día de Mayores de Puerto del Rosario, en la que comprobó lo que venían denunciando los usuarios del mismo, esto es, varios recibos de energía eléctrica pendientes de pago, el ascensor averiado, y otras deficiencias.

Se solicitaron los correspondientes informes al Ayuntamiento de Puerto del Rosario y a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración.

Dado que las respuestas que nos remitieron vinieron a constatar el incumplimiento, tanto por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario como de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, de las obligaciones derivadas del Convenio de Cooperación, suscrito el 21 de abril de 2017, para la gestión del Centro de Día de Mayores de Puerto del Rosario, se les dirigió Recomendación, el 3 de diciembre de 2020, a fin de que procedieran a dar cumplimiento a dichas obligaciones.

A 31 de diciembre de 2020, las administraciones afectadas no habían enviado las respuestas, a pesar de haber transcurrido el término conferido a tal fin.

**-Q20/1336**, se incoó tras la reunión del Diputado del Común con miembros de la Asociación para la Defensa de las Pensiones Públicas de Canarias, que le trasladaron su preocupación por el funcionamiento de las residencias de mayores del archipiélago durante la pandemia, tras tener conocimiento de que todos los fallecimientos en residencias de Canarias, menos uno, tuvieron lugar en Tenerife.

Se solicitó informe a la Viceconsejería de Derechos Sociales acerca de:

- Si ha habido protocolo o protocolos de actuación sanitaria para los centros geriátricos, públicos y privados, de Canarias, durante la pandemia, trasladándonos, en su caso, copia.

- Si se han realizado inspecciones en los centros geriátricos públicos y privados durante la pandemia, con qué periodicidad y el resultado de los mismos

De igual manera, se solicitó informe al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife sobre:

- Si ha habido protocolo o protocolos de actuación en los centros sociosanitarios del IASS y concertados, durante la pandemia, trasladándonos, en su caso, copia.

- Si se recibieron visitas de inspección en los centros sociosanitarios del IASS y concertados, durante la pandemia, y con qué periodicidad.



-El número de fallecidos en centros sociosanitarios del IASS y concertados.

Se recibieron los informes, acompañados de los correspondientes protocolos. Se ha dado traslado de los mismos a la Asociación para la Defensa de las Pensiones Públicas de Canarias para alegaciones.

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

Ver toda la información en el Capítulo VII.

# **Capítulo VI**

## **Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias**

## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

El martes, 6 de noviembre de 2018, se publica en el BOE la [Ley Orgánica 1/2018 de 5 de Noviembre, con su entrada en vigor el 7 de noviembre \(Reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias\)](#), quedando derogado el anterior Estatuto de Autonomía aprobado por la [Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto](#), donde se reguló por primera vez la Institución del Diputado del Común y en el que se le da una nueva denominación: Diputación del Común.

Sin embargo, sigue en vigor la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en la que está regulada su estructura y detalla sus funciones, determinando que, además de la defensa de los derechos y las libertades constitucionales, añade su capacidad de supervisión de las administraciones públicas canarias, una expresión superior a la ley inicial, que venía referida solamente a la administración autonómica y de la que deben sacarse las pertinentes consecuencias legales.

Para lograr los objetivos marcados en la propia Ley del Diputado del Común y velar por las garantías constitucionales que avalan a todos los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito territorial de Canarias, la Institución cuenta con tres adjuntías, la Primera, la Segunda y la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. En la actualidad, los titulares de la Primera y Segunda son Don Felipe Afonso El Jaber y Doña Milagros Fuentes González, y la titular de la Adjuntía Especial es doña Beatriz Barrera Vera, quienes tomaron posesión de su cargo el día 1 de agosto de 2018.

Es por ello, que la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias se exponga distribuida entre las tres Adjuntías.

### **ADJUNTIA PRIMERA**

Durante el pasado ejercicio, esta Adjuntía ha trabajado en 2.357 expedientes (1.562 iniciados en 2020 y 795 de anualidades anteriores). Al finalizar el año se habían finalizado los expedientes del 63% de las quejas. Hay que agradecer el esfuerzo de toda la plantilla que lo hace posible, con su compromiso y esfuerzo.

El año 2020 ha estado marcado por las medidas de respuestas al COVID-19, en el que confinamientos, teletrabajo, citas previas y restricciones de horario han condicionado el trabajo diario de las administraciones y servicios públicos y también ha marcado la evolución de las quejas en determinadas áreas de la Primera Adjuntía.

Así por ejemplo, el cierre de la actividad nocturna motiva el descenso de los expedientes en el área de Actividades Clasificadas. En sentido contrario, las preocupaciones de muchas familias por las condiciones del reinicio de la clases presenciales no universitarias han supuesto aumento de los expedientes en el área de Educación.

Lo que, desafortunadamente, no cambia es el crecimiento constante en las quejas por la tardanza en la tramitación de las ayudas en materia de Dependencia y Discapacidad, que este año ha aumentado un 22,24%, hasta llegar a casi cuatro de cada diez reclamaciones por parte de la ciudadanía, el 39,75% de la Primera Adjuntía y más de una de cada cinco, el 21,38%, de las tramitadas por el conjunto de la Diputación del Común.

La existencia de un familiar dependiente condiciona la vida de las familias, que cada vez serán más reducidas. El crecimiento de la cantidad de dependientes irá aumentando en los próximos años, lo que unido al creciente número de personas que viven en soledad, obliga a las administraciones competentes a darle una respuesta con la máxima prioridad. Es necesario acelerar la resolución de los expedientes de las ayudas, tanto de aprobación de los Programas Individuales de Atención como de sus modificaciones, así como acelerar la ejecución del II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias.

En Canarias solicita la ayuda de la dependencia el 2,5% de la población, frente a la media nacional del 3,9%. La diferencia son más de 30.000 personas que más tarde o más temprano aparecerán con el resultado, a día de hoy, previsible con la actual situación.

En definitiva, los datos del tiempo de duración para obtener la satisfacción de los derechos subjetivos de los dependientes y, aún más, para tener el derecho que legalmente correspondería, obligan a realizar medidas extraordinarias realmente ambiciosas.

También hay que llamar la atención sobre la situación de las familias con hijos dependientes o con capacidades diferentes. Muchas de estas familias, auténticas familias coraje y muchas veces con medios muy limitados, necesitan de un mayor apoyo por parte de las administraciones públicas y de la sociedad en general para hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida.

Durante el año 2020 terminamos la tramitación de las investigaciones de oficio en materia de seguridad en las zonas de baños de nuestras costas, de creación de concejalías de accesibilidad y sobre las aprobaciones de los planes de accesibilidad a la que están obligadas las administraciones públicas.

Con motivo del impacto social, económico y laboral de la pandemia que sufrimos, se abrieron, en el área de Economía y Hacienda, investigaciones sobre la adecuación de los presupuestos públicos a la nueva situación y sobre financiación extraordinaria de las corporaciones locales.

Especialmente relevante fue la investigación de oficio abierta por la denegación de la licencia deportiva a un menor extranjero no acompañado, bajo la tutela de la Comunidad Autónoma Canaria, alegando normativa FIFA de protección de menores. Para la misma se contó con la implicación del Defensor del Pueblo de España. Finalmente, el Consejo Superior de Deportes otorgó de oficio la ficha solicitada para la práctica federada de fútbol. Distinguiendo este caso y sus similares de otras indeseables de explotación internacional de menores. Creemos que se ha abierto una vía importante que favorece la integración de menores no acompañados bajo la tutela de las administraciones competentes.

También se inició investigación de oficio sobre el bienestar y recogidas de animales en todos los municipios de Canarias, ante las carencias observadas en materia de protección a los animales domésticos, especialmente, en la recogida de los animales de compañía sueltos o abandonados y de animales silvestres que confiamos esté finalizado los próximos meses.

Finalmente, seguimos recibiendo un importante número de quejas en materia de Viviendas. Este creciente problema obliga a una política efectiva, tanto en el ámbito de la gestión del parque público de viviendas como en la construcción de nuevas viviendas con algún régimen de protección.

Cuando se unen problemas de viviendas con discapacidades o dependencia nos encontramos con situaciones socialmente inaceptables en una sociedad moderna.

Felipe Afonso El Jaber,  
Adjunto Primero

## ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

### 1. Consideraciones

Tal y como ha sido puesto de manifiesto en apartados anteriores, durante el año 2020 se presentaron y tramitaron **105** quejas nuevas, a las que hay que sumar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, **111** quejas correspondientes al 2019, **20** del 2018 y **3** del 2017, de manera que se continuó la tramitación en este Alto Comisionado de un total de **239** quejas gestionadas en esta área.

En este apartado hay que profundizar un poco en las razones por las que se prolonga en el tiempo la tramitación de alguna de las quejas incoadas en esta Defensoría. En ese sentido, siguiendo la línea de años anteriores, nos encontramos con Administraciones Públicas que a pesar de las condiciones o limitaciones que tienen en sus respectivas corporaciones, en cuanto a medios materiales y humanos, se muestran colaborativos con esta Institución y emplean todos los esfuerzos necesarios para dar solución al problema que ha sido denunciado por el ciudadano o la ciudadana afectada. Otras Administraciones se muestran más reticentes y en ocasiones, se retrasa la tramitación de los expedientes al tener que vernos obligados a insistir y reiterar nuestras peticiones de colaboración. También puede destacarse el hecho de que estamos ante una área compleja en relación con algunos aspectos que denuncia la ciudadanía y ello hace que los trámites administrativos se extiendan en el tiempo antes de poder dar una solución al problema planteado, lo cual conlleva, a su vez, la extensa tramitación temporal de expedientes de queja también en este Alto Comisionado.

Por esa razón, se ha continuado con la línea de trabajo iniciada en el año anterior y que no es otra que la de cumplir de manera exhaustiva con el marco normativo que regula de manera preceptiva y expresa la Ley 7/2001, del Diputado del Común, así como en las normas de gestión que regulan nuestra actuación, yendo un poco más en la ampliación de nuestros esfuerzos para dar solución al problema que se ha denunciado. De esta manera y siguiendo indicaciones del máximo responsable de esta Defensoría, se ha insistido en establecer lazos de colaboración más estrechos con las Administraciones Públicas, reforzando los contactos con aquellas que inicialmente no respondían a nuestras peticiones, instándoles a colaborar de manera más activa y efectiva con este Alto Comisionado, recordándoles el deber y la obligación que ostentan para con esta Institución y las consecuencias que podrían derivarse de la falta de colaboración.

Por otra parte, no podemos olvidar que este año ha sido un año especialmente marcado por los efectos de la pandemia y la reducida atención directa a la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas. Si bien es cierto que podría llegarse a la conclusión de que las personas estaban más preocupadas por la salud y los efectos producidos por las medidas sanitarias adoptadas por las autoridades competentes y, tal como hemos indicado anteriormente, en el área de Política Territorial se notó una menor incidencia en el número de quejas presentadas, debemos destacar que en el caso de las quejas que continuaron su tramitación, se redoblaron los esfuerzos y los medios materiales de esta Defensoría para atender de manera más directa a los reclamantes, llegando a realizar en esta área más de 320 consultas o asesoramientos. Tal es así, que durante la declaración del estado de alarma, aun cuando se realizaba el trabajo de manera telemática, se mantuvo el contacto con los ciudadanos y ciudadanas a efectos de mantenerles informados en cada momento y asesorarles, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso en concreto.

### 2. Principales motivos de quejas

En el área de Política Territorial se tramitan quejas que afectan a materias, muchas de ellas complejas desde un punto de vista jurídico y que en muchos casos requieren la realización de trámites por distintas Administraciones Públicas a efectos de alcanzar una resolución definitiva. Asimismo y en la línea de lo anteriormente expuesto, es habitual que actuaciones que han sido resueltas por las Administraciones,

lleven aparejadas resoluciones judiciales posteriores y sitúen el marco jurídico en un punto ambiguo y de compleja solución.

Ello trae diversas consecuencias y diversos motivos de presentación de quejas, pudiendo destacar durante el año 2020, las siguientes:

***Inactividad de las Administraciones Públicas o falta de respuesta a sus instancias, escritos, recursos o reclamaciones.***

Es de destacar el hecho de que las Administraciones Públicas tienen, entre sus principios generales, servir con objetividad a los intereses generales de la ciudadanía y están sometidas en su actuación, entre otros principios, al de eficacia, eficiencia, coordinación, buena fe y servicio efectivo a los ciudadanos y ciudadanas. Ello lleva aparejado el deber establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en sus artículos 20 y siguientes, en cuanto a la obligación que ostenta toda Administración Pública de responder de manera expresa a la ciudadanía, cualquiera que sea la forma de iniciación del procedimiento. Dicho esto, nos encontramos con que la práctica habitual, no de todas las Administraciones Públicas, pero sí de una mayoría generalizada, es la de no dar respuesta a los escritos presentados por los interesados o interesadas. No hacemos referencia en este punto a la falta de resolución del problema planteado, sino a la falta de respuesta en sí. Nos referimos a la situación de indefensión en la que se sitúa a la ciudadanía al verse inmersa en un procedimiento administrativo, cualquiera que sea su naturaleza, sin tener notificación alguna del mismo. Nos referimos a la situación en la que se sitúa a la ciudadanía al ver que la Administración en la que tiene confianza y la que debe dar respuesta a su solicitud, instancia, reclamación o recurso cualquiera, ni siquiera le tiene en cuenta para notificarle, al menos, la incoación de expediente administrativo. Nos referimos a la situación creada a los ciudadanos y ciudadanas al verse víctima de un silencio absoluto sin más. Es en este punto en el que se debe incidir a la hora de servir al interés general, donde debe centrar la Administración Pública sus recursos económicos y personales con el objetivo de lograr una gestión más eficaz y eficiente en la atención a la ciudadanía. Debe ser este el objetivo que se planteen las Administraciones y es en este punto en el que se ha incidido durante el año 2020 desde este Alto Comisionado, instando a las distintas Administraciones y recordándoles a cada una de ellas a las que se ha dirigido por este motivo, el deber que ostentan para con los interesados o interesadas que presenten cualquier escrito e instancias ante ese organismo o corporación, de dar respuesta de manera expresa a dichos escritos e instancias.

***Falta de respuesta y retraso en la resolución de expedientes catastrales por la Gerencia Regional de Catastro de Las Palmas de Gran Canaria.***

Un año más hay que poner en primera línea de este apartado las quejas que se tramitan ante el retraso en la resolución de expedientes que se instan ante la Gerencia Regional de Catastro en la provincia de Las Palmas Gran Canaria. Si bien es cierto, este organismo ha incrementado su colaboración en sentido positivo con esta Defensoría, dando respuesta a las peticiones de colaboración y agilizando la tramitación de los expedientes que afectan a las quejas tramitadas en esta Institución. No obstante, en este punto hay que destacar que las quejas presentadas se deben a la inactividad a la hora de resolver cualquiera de los expedientes que se incoan con el fin de rectificar los datos que constan en la sede de catastro. Nos estamos refiriendo a expedientes catastrales que tienen una media de resolución de un año desde su incoación, alcanzándose en algunos casos, más de este periodo del año. Como en informes anteriores se ha manifestado, muchos de estos expedientes que se dilatan en el tiempo llevan aparejadas consecuencias económicas negativas para los interesados, debido a que las liquidaciones de impuestos se practican con los datos que figuran inscritos y, en muchas ocasiones, reflejo de una diferente realidad a la existente. Por ello, la ciudadanía se ve obligada a abonar impuestos indebidos o en su defecto, se ve inmersa en un procedimiento de apremio, embargos y en última instancia, reclamando la devolución de dichos ingresos indebidos, procedimientos que también se hacen eternos

hasta su resolución, no siempre favorable. En otras ocasiones y también con especial relevancia, esos retrasos en la resolución de expedientes abocan a la ciudadanía a situaciones jurídicas de absoluta indefensión, ocasionándoles conflictos de propiedad que les llevan a acudir a la vía judicial o impidiéndoles realizar cualquier operación de compra venta, precisamente por no ser real la situación jurídica catastral y no les queda otra opción que esperar a que se resuelva el interminable expediente catastral.

### ***Inactividad frente a la aprobación o modificación del Planeamiento***

Durante el año 2020 se han tramitado quejas en relación a los perjuicios que lleva aparejada la no ejecución de las actuaciones que con respecto al Planeamiento tienen atribuidas las corporaciones locales. Y cuando hacemos referencia a la no ejecución de las actuaciones, se engloba la no aprobación de los planes generales o de planes parciales, a las nulidades que han devenido como consecuencia de resoluciones judiciales y la consecuente inseguridad jurídica que se crea debido al vacío legal. Hacemos referencia también a los cambios de directrices y criterios que se producen cuando se modifican los planes existentes y las consecuencias que ello ocasiona a titulares de propiedades que se ven inmersos en cambios de categoría del suelo. Incluimos también a las consecuencias que se derivan para las personas que solicitan licencias de obras y han visto suspendidas la concesión de las mismas hasta que se resuelvan los problemas del planeamiento y son testigos del transcurso de años y años sin una respuesta alternativa de la Administración, ni una voluntad real de buscar una solución. Todas estas actuaciones han supuesto la tramitación de quejas ante este Alto Comisionado frente a las Corporaciones Locales, por la inactividad extendida durante años para dar solución a los problemas planteados por la ciudadanía afectada, con las negativas consecuencias económicas que deriva dicha situación de inseguridad jurídica para los administrados, los cuales, ante la falta de respuesta de la Administración, durante años, les lleva a la desesperanza, llegando a instar, en algunos casos, acciones judiciales en busca de auxilio.

### ***Inactividad frente a las infracciones urbanísticas, obras sin licencia***

Si algo queda patente en nuestra sociedad, es la conciencia ciudadana a la hora de implicarse en situaciones evidentes de infracción del Ordenamiento Jurídico, por la realización de obras que afectan al medio ambiente o que se realizan sin el amparo de una licencia, autorización administrativa o al margen de la misma. De ahí que siga destacándose las quejas que se presentaron durante el año 2020 por ciudadanas o ciudadanos que denunciaban la ejecución de obras que, en apariencia, pudieran estar conculcando el orden jurídico. A pesar de la importancia de los hechos, la ciudadanía que denuncia estas infracciones del Ordenamiento Jurídico se convierte en testigo de la latente inactividad de las corporaciones competentes. Tras la tramitación de expedientes de queja en este Alto Comisionado se detecta el hecho, ya mencionado anteriormente, de que la falta de medios humanos y materiales en muchas de las Administraciones Públicas, ha concluido en la prescripción de las infracciones o la caducidad de los expedientes. De ahí que resulte fundamental la labor que se ha realizado desde esta Institución durante el año 2020, impulsando la actuación de las corporaciones locales en orden a instar expedientes, realizar las labores de inspección preceptivas y las inherentes que deban practicar, en caso de detectarse infracción del Ordenamiento Jurídico.

### ***Inactividad frente a las reclamaciones patrimoniales por la actuación defectuosa de la Administración Pública***

Este año podemos destacar la presentación y tramitación de **7** quejas relacionadas con la actuación defectuosa de algunas corporaciones locales o empresas que prestan servicios encomendados por aquéllas y que derivan en hechos que pudieran ser constitutivos de acciones de reclamación patrimonial frente a la Administración. En estos casos, es habitual no dar respuesta a los interesados, lo que requiere la intervención de esta Defensoría instando la realización de las actuaciones preceptivas,



consiguiendo la resolución de los expedientes administrativos que, aunque no sean siempre en sentido favorable, sí le posibilita al perjudicado o perjudicada, dar por finalizada su reclamación en vía administrativa y recurrir con mayor seguridad jurídica a la vía jurisdiccional.

## ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

### 1. Consideraciones

Durante el año 2020 se han gestionado en el área un total de ciento treinta y ocho **(138) quejas**, siendo de ellas veintiuna **(21)** las que pendían de años anteriores a fecha 31 de diciembre de 2019, y ciento diecisiete **(117)** las que se registraron durante el año 2020.

De las ciento diecisiete **(117)** quejas abiertas en 2020, noventa y seis **(96)** corresponden a la investigación de oficio de bienestar animal, en especial para la recogida de animales sueltos y/o abandonados, de la que se ofreció amplio detalle en el Capítulo V del presente informe, al que en este punto nos remitimos. De ellas, sesenta y seis **(66)** se encuentran cerradas a fecha 31 de diciembre de 2020, encontrándose en tramitación las treinta restantes **(30)**.

Existe otra investigación de oficio, relativa a la demora de **8 años** en la concesión de licencia para la construcción de una vivienda, lo que completa el total de 97 actuaciones iniciadas de oficio.

En definitiva, los ciento diecisiete **(117)** expedientes registrados durante el año 2020 han supuesto un total de ciento cinco **(105)** líneas de actuación, que son las noventa y ocho **(98)** relativas a las investigaciones de oficio **(97)** quejas, aunque afectando una de ellas a dos órganos del Gobierno de Canarias) y, de las veinte **(20)** quejas presentadas a instancia de parte, las ocho **(8)** que fueron admitidas a trámite.

Aquellas ciento cinco **(105)** actuaciones afectan a noventa y ocho **(98)** administraciones diferentes, siendo estas el Gobierno de Canarias (con la intervención de dos **(2)** órganos: Presidencia del Gobierno, y la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial del Gobierno de Canarias), además de cada uno de los siete **(7)** Cabildos Insulares, los 88 Ayuntamientos de las islas y, en una ocasión, la Autoridad Portuaria de Las Palmas y Puertos Canarios.

Las administraciones más afectadas por las quejas son el Cabildo Insular de El Hierro **(4)**, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife **(3)**, Ayuntamiento de Agaete **(2)**, Ayuntamiento de Arafo **(2)**, Ayuntamiento de Arico **(2)**, Ayuntamiento de La Oliva **(2)**, Ayuntamiento de Tías **(2)**, Cabildo Insular de La Palma **(2)**, y Cabildo Insular de Tenerife **(2)**.

El resto de Cabildos Insulares y de Ayuntamientos no citados en la relación anterior, así como la Autoridad Portuaria de Las Palmas y Puertos Canarios, se encuentran afectados por una **(1)** queja cada uno.

Por el contrario, **8** quejas no tienen asignado un organismo afectado, ya sea por no haber sido admitidas a trámite, ya porque se refieren a cuestiones generales, no sujetas a un ámbito territorial determinado.

Por territorios, la isla más afectada por las quejas nuevas es Tenerife **(32)** actuaciones de oficio + **5** a instancia de parte), seguida de Gran Canaria **(21)** actuaciones de oficio + **3** a instancia de parte), La Palma **(15)** actuaciones de oficio + **1** a instancia de parte), Fuerteventura **(7)** actuaciones de oficio + **1** a instancia de parte), Lanzarote **(11)** actuaciones de oficio), La Gomera **(6)** actuaciones de oficio) y El Hierro **(4)** actuaciones de oficio + **2** a instancia de parte) y La Graciosa **(1)** a instancia de parte).

## 2. Principales motivos de las quejas presentadas.

El año 2020 ha supuesto un cambio de tendencia en los motivos de las quejas tramitadas a instancia de la ciudadanía. Después de varios años donde la contaminación ambiental en sus distintas variantes (acústica, lumínica, vertidos marítimos, terrestres, ...) era el principal motivo de queja en esta área, la alerta sanitaria, la consiguiente situación de confinamiento, la suspensión (cuando no cese) de gran parte de la actividad comercial –causante en gran medida de la contaminación señalada- ha supuesto una importante disminución de este grupo de quejas, hasta casi desaparecer en 2020, a excepción de dos únicas quejas por ruidos.

Por ello, ya en 2020 los motivos de queja han sido más dispersos. No obstante, cabría destacar el incremento de quejas dirigidas a las administraciones públicas canarias por no ofrecer información de determinadas actuaciones que debieran ser públicas, lo que afectaría al principio de transparencia reconocido con carácter general en el art. 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Incluimos una breve reseña de algunos asuntos planteados en este sentido, destacando que todas las personas reclamantes recibieron respuesta de las respectivas administraciones sólo después de que la Diputación del Común requiriera a estas últimas a tales efectos.

### **Ausencia o deficiencia de información pública durante la tramitación de expedientes administrativos relacionados con el medio ambiente**

- **Q20/2370**

Alta de la queja: 05/11/20

Estado: en trámite. Recepción de informe (diciembre 2020)

Denegación de acceso a la información pública, conservación de determinadas especies vegetales.

- **Q20/2371**

Alta de la queja: 05/11/20

Estado: en trámite. Recepción de informe

Denegación de acceso a la información pública sobre la recuperación del lagarto gigante.

- **Q20/2618**

Alta de la queja: 30/11/20

Estado: en trámite. Recepción de informe

Falta de información sobre la petición de traslado del fósil del Lagarto de el Hierro al Museo de Tenerife.

- **Q20/1575**

Alta de la queja: 15/07/20

Estado: cerrada por reconocimiento favorable

Deficiente publicación del informe de vida útil de una celda de vertido, Memoria Anual 2018, de un Complejo Ambiental.

### **Bienestar animal**

Como segundo grupo de quejas, siempre destacable en materia medioambiental aquellas que se dirigen a procurar el bienestar de los animales.

En esta ocasión, además de la investigación de oficio sobre la recogida de animales domésticos o silvestres, sueltos o abandonados, de la que se ofreció amplio detalle en el Capítulo V de este

informe, las quejas impulsadas por distintas asociaciones ecologistas y protectoras de animales permiten mantener la vigilancia en materia de bienestar animal.

Con relación a este grupo de quejas, destacamos las siguientes:

- **Q20/1788**

Alta de la queja: 13/08/20

Estado: en trámite. Pendiente de recepción de informe

Solicitud de mejoras de las condiciones de los animales en el Centro de Protección Animal Tierra Blanca, en Tenerife.

Pese a la petición realizada al Cabildo Insular de Tenerife, y a su posterior reitero, no se ha recibido aún el informe preceptivo, por lo que la investigación se encuentra en trámite.

- **Q20/1864**

Alta de la queja: 21/08/20

Estado: en trámite. Petición de informe a Puertos Canarios.

La asociación reclamante solicita hacerse cargo de una colonia de gatos localizada en una concreta zona portuaria de las islas.

Conviene recordar que según dispone el art. 35 de la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias, "En los términos que se fijen por ley, de acuerdo con la Constitución y el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, las administraciones públicas canarias velarán por el mantenimiento y la salvaguarda de los animales, además de reconocerlos como seres que sienten y con derecho a no ser utilizados en actividades que conlleven maltrato o crueldad", y que la Ley 8/1981, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias, regula el conjunto de herramientas necesarias para compatibilizar un adecuado control de las colonias con el bienestar de los animales que la integran.

Huelga añadir la importancia del adecuado control de colonias de gatos, por la doble vertiente de bienestar animal y de salubridad pública que el mismo representa, de las que en esta institución somos plenamente conscientes por la experiencia acumulada.

Tras abrir una primera línea de investigación con la Autoridad Portuaria, ésta declina la competencia para resolver el problema observado, pese a lo cual se muestra colaborativa con esta Diputación del Común.

En cualquier caso, se abre una segunda línea de investigación, esta vez con Puertos Canarios, dado que la colonia se encuentra localizada en instalaciones de su competencia.

Actualmente, en trámite y a la espera de respuesta de Puertos Canarios, para coordinar una actuación conjunta con dicha administración, con la asociación reclamante y con el Ayuntamiento de la localidad, que igualmente ha su disposición a facilitar el cuidado de los animales.

### Otras cuestiones puntuales

Además de las citadas en los apartados anteriores, el resto de quejas presentadas en 2020 se reparte en cuestiones puntuales -no susceptibles de tratamiento conjunto por tanto a efecto de este informe- aunque citamos como ejemplo de su diversidad la ausencia de respuesta de la autoridad municipal a determinados escritos sobre la mejora de acceso a una determinada playa, o la existencia de un chiquero de animales en un barranco, con el problema de salubridad e higiene que plantea, las cuales continúan en trámite pese a que la segunda ha sido ya parcialmente resuelta.

## ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

### 1. Consideraciones generales.

Durante el ejercicio 2020 se siguen repitiendo los mismos motivos de las quejas, particularmente las relacionadas con la responsabilidad patrimonial, así como falta de atención administrativa a las solicitudes de los ciudadanos respecto mejora de vías, caminos, carreteras y de información. Respecto la pandemia se interpusieron dos (2) quejas que han tenido relación directa con esta problemática.

Se han concluido **34** quejas este año y como aspecto positivo respecto a otros años no existen quejas pendientes de tramitar anteriores al año 2020. De las quejas resueltas con resolución que son **24**, debemos destacar que **19** han sido con resolución positiva para la ciudadanía, lo que supone el **79.17%** de las quejas cerradas con resolución.

### 2. Principales motivos de queja:

#### - Responsabilidad Patrimonial:

Continúa por parte de la administración la excesiva demora en la incoación, tramitación y finalización de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, como hemos referidos en informes de años anteriores, siendo la inmensa mayoría de estas frente Ayuntamientos, concretamente el **87,5%** de las quejas interpuestas este año.

Con la institución de la Diputación del Común la ciudadanía reclama una información inexistente sobre su procedimiento, toda vez que suele existir un gran retraso en la tramitación. La administración siempre tiene la obligación legal y jurisprudencial de resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial, independientemente del silencio negativo en los expedientes no resueltos es seis meses. Hay que resaltar positivamente que de las trece (**13**) quejas tramitadas este año por responsabilidad patrimonial, exceptuando tres (**3**) que no fueron admitidas por no existencia de irregularidad, el **80%** de las quejas tramitadas han sido cerradas por resolución favorable con los ciudadanos, siendo dos de estas mediante resolución y seis con reconocimiento vía archivo: (**Q19/2167, Q19/1990, Q19/1805, Q19/1775, Q19/1396, Q20/522, Q20/548 y Q20/2111**).

En este sentido se han dictado dos Recomendaciones en este año, que han sido aceptadas, destacando la **Q20/548** en la que se dictó resolución frente al Ayuntamiento de la Orotava, que reconoció al ciudadano una indemnización por la cuantía de **2.463.98 €**, al haberse acreditado la responsabilidad patrimonial de la corporación local. El ciudadano interpuso la reclamación de responsabilidad patrimonial el 21 de octubre de 2016.

Como ejemplo de excesivo retraso tenemos la queja **Q20/1386** que continua abierta frente la administración de Puertos Canarios, respecto un expediente de responsabilidad patrimonial iniciado en 2017, sin que hasta la fecha tenga resuelto el ciudadano su expediente administrativo.

#### -Demanda de infraestructuras y solicitud de información

En este apartado se recogen aquellas quejas de índole diversa, pero con un fondo común que viene a ser la ordenación, gestión y ejecución de las distintas obras públicas a realizar por cada Administración pública, ya sea municipal, insular o autonómica, a razón de sus respectivas competencias y solicitud de información no atendidas sobre esta temática. Específicamente podemos resaltar en las quejas tramitadas, las que la ciudadanía solicita infraestructuras respecto problemas generados por aguas pluviales y peligrosidad en distintos barrancos: **Q20/48, Q20/1226, Q20/1538, Q20/1746, 20/2643, 20/2657 y 20/2805**, que constituyen el **19,44%** de las quejas iniciadas en el año 2020.

## ÁREA DE VIVIENDA

### 1. Consideraciones

Durante el año 2020 se han gestionado en esta área de Vivienda un total de 230 quejas, de las cuales, **139** han sido incoadas en dicho periodo 2020. Se ha procedido al archivo de **134** expedientes, de los cuales, **61** pertenecen a quejas incoadas en 2020, **59** a expedientes incoados en 2019, **12** a 2018, y **2** expedientes del año 2017. De los expedientes del año 2020 se encuentran en trámite **78** quejas, y del año 2019 permanecen en trámite un total de **17** quejas.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2020 se han producido un total de **32**, de ellas, **27** inadmisiones respecto de quejas presentadas en el mismo año 2020, siendo las causas las siguientes: **5** por duplicidad; **12** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **1** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; **1** en la que no recurrió a la administración; **2** por tratarse de cuestiones jurídico privadas; **1** al no tener competencia para actuar; **2** al haberse solucionado el asunto; **2** por encontrarse sub lúdice la cuestión planteada; **1** por remisión a otro organismo. Y respecto a inadmisiones de quejas del año 2019 (acordadas en 2020) se han producido un total de **6**, de las cuales **5** son por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado y **1** por no apreciar irregularidad en la actuación administrativa.

Este año 2020, prácticamente se mantiene el número de quejas abiertas en relación al año anterior (de **141** en 2019 a **139** en 2020).

En primer lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se sitúan, este ejercicio 2020, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, que ocupan un lugar destacado (representado un **28,77%** de las quejas), desplazando así, en número de quejas, a los desahucios de vivienda, que el ejercicio anterior constituyó la primera causa.

Un número importante de estas quejas (**27**) se refieren a la convocatoria de ayuda al alquiler del año 2018. Se motivan en la falta de resolución de la solicitud, falta de información sobre el estado de tramitación, o en la disconformidad con la denegación de la subvención para alquiler de vivienda habitual convocada en el año 2018 (mediante Resolución de 30/07/2018).

La superación de los plazos de tramitación establecidos en las bases de la convocatoria pese a la necesidad, de un número cada vez más elevado de familias, de acceder a dichas ayudas para preservar el derecho a una vivienda digna, motivó, tal como se informó en el anterior informe, la emisión de una Resolución de esta Defensoría, en la queja de oficio **Q18/1219**. Habiéndose constatado que la subvención del programa de ayuda al alquiler de vivienda para el ejercicio 2018, se vio incrementada en 10.000 solicitudes en relación a años anteriores, y ante la falta de resolución de la misma, se emitió una recomendación para que se implementaran los medios personales y materiales, que permitieran dar satisfacción a la creciente demanda, a fin de que se garantice la adecuada atención de todos los ciudadanos.

La convocatoria ha sido finalmente resuelta el 26/05/2020 y publicada en el BOC el 28/05/2020. Algunas de las quejas de este bloque se presentan ante la falta de resolución de los recursos planteados frente a la denegación de la ayuda, muchos de los cuales continúan pendientes.

En este bloque temático también se encuentran las quejas relativas a las ayudas destinadas a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual.

En segundo lugar, la necesidad de los ciudadanos de una vivienda digna y, la escasez de vivienda pública que permita resolver positivamente los expedientes de solicitud instados ante el Gobierno de Canarias,

que suponen el **21,64%** de las quejas tramitadas del año 2020, y continúa siendo motivo del alto número de quejas tramitadas en esta área (**29** de las **139**).

El tercer bloque temático recoge 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%**). Sin embargo, este año, se han reducido a **16** expedientes, que supone el **11,51%** de las quejas registradas en el área de vivienda en este ejercicio 2020.

Desde la Institución se continúa desarrollando una labor de asesoramiento de los afectados por las ayudas al alquiler, así como a los demandantes de vivienda pública para la debida inscripción en el registro correspondiente.

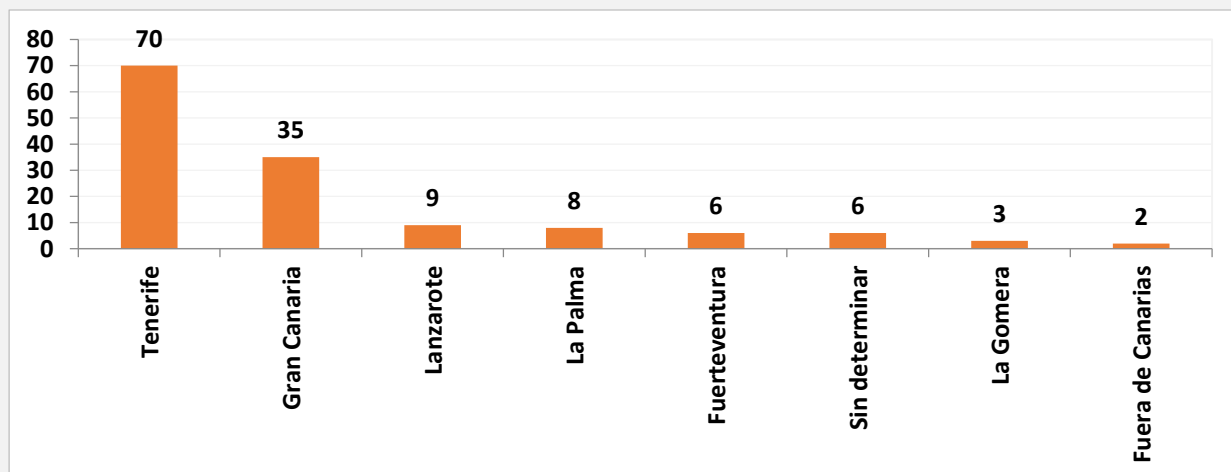
La Diputación del Común continúa desarrollando una importante labor de orientación a aquellas personas que se encuentran inmersas en procedimientos por desahucios. El adecuado ejercicio de los derechos que les asisten es fundamental, sobre todo en estos momentos de crisis derivada del Covid-19, para hacer valer en sede judicial, las circunstancias que motivan una situación de vulnerabilidad económica y social. 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 las administraciones implicadas para la búsqueda de una solución habitacional, en los casos de desahucios. Destacamos la colaboración y la fluida comunicación con los responsables autonómicos y municipales, así como con el equipo técnico del Instituto Canario de la Vivienda, y de los distintos ayuntamientos. Quejas relacionadas: **Q20/132; Q20/1265; Q20/1660; Q20/1878; Q20/2210**).

La ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial, y 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. Ante la falta de vivienda pública que dé solución a la demanda existente en esta Comunidad Autónoma, aquellos que respetan las normas de convivencia y esperan pacientemente, a veces durante décadas, a la adjudicación de una vivienda protegida, exigen que la administración sea diligente con quienes ocupan viviendas públicas sin ser adjudicatarios, y con quienes mantienen vacías las viviendas que les fueron adjudicadas.

Pese a las gestiones realizadas con el Gobierno de Canarias, el Cabildo de Lanzarote, y el Ayuntamiento de Arrecife, la problemática que afecta a los vecinos del barrio de Titerroy, continúa sin resolverse a la fecha de emisión de este informe, y pese a las acciones emprendidas por la Diputación del Común.

Otro dato relevante el área de Vivienda, es la representación de las quejas nuevas por islas presentadas en 2020, destacando las reclamaciones de la isla de Tenerife (**70** quejas), mientras en la lado opuesto estarían las islas de El Hierro y La Graciosa, que no tienen ninguna queja.

| QUEJAS NUEVAS POR ISLAS EN 2020 | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|
| Tenerife                        | 70         |
| Gran Canaria                    | 35         |
| Lanzarote                       | 9          |
| La Palma                        | 8          |
| Fuerteventura                   | 6          |
| La Gomera                       | 3          |
| Sin determinar                  | 6          |
| Fuera de Canarias               | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>139</b> |



A continuación se expresan los datos recogidos sobre el registro de las **quejas nuevas** del área de Vivienda de la Diputación del Común, durante el periodo del año 2020, divididas por franjas de edad entre los 15 y 89 años de edad, donde el grueso de las quejas, es decir el **55.40%**, se refieren a personas con edades comprendidas entre los 25 a 74 años, siendo la mujer, el sector mayoritario de presentación de reclamaciones. Igualmente, cabe destacar que existe un porcentaje importante de quejas sin poder determinar el sexo y/o la edad del reclamante, llegándose al **23.74%**

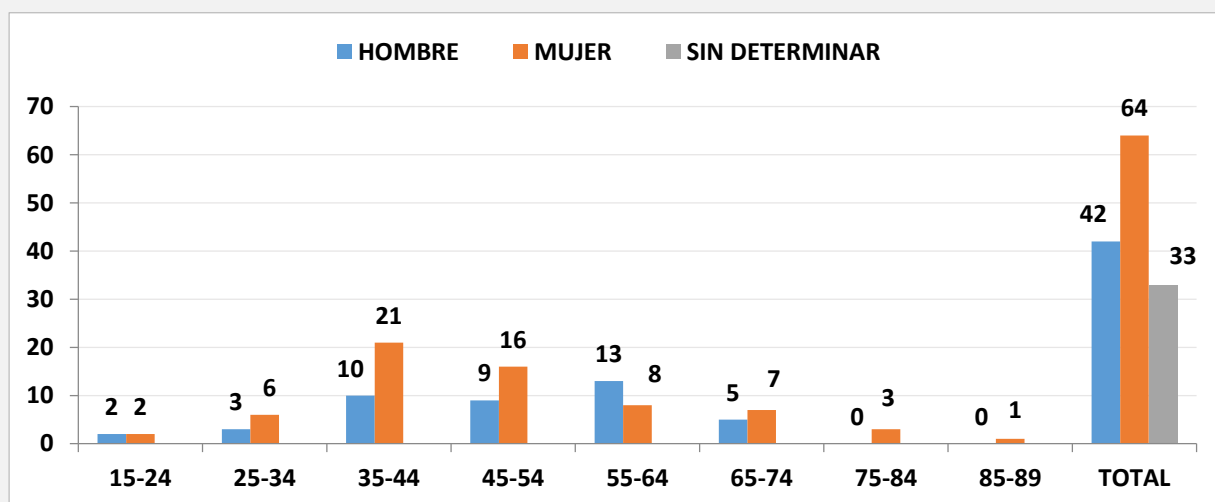


Tabla de quejas por Sexo y Edad

## 2. Principales motivos de queja.

### A. Ayudas para el fomento del alquiler, adquisición de vivienda, y rehabilitación.

El Instituto Canario de la Vivienda indica que tras la resolución de la convocatoria, se han planteado **700** recursos, que unidos a los presentados contra la denegación de las ayudas Covid-19, han ralentizado su resolución.

En este bloque temático, merece mención especial las quejas relativas a las ayudas destinadas a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual, cuyos detalles ampliamos en el anexo destinado a las quejas relacionadas directa o indirectamente con crisis económica y social derivada del Covid-19. **Q20/1763; Q20/2261; Q20/2405; Q20/2496; Q20/2803; Q20/2074.**



Para tratar de minimizar las consecuencias económicas y sociales, el Gobierno de España, mediante Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, adoptó medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, al Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se aprobó el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, creando un nuevo programa de Ayudas al Alquiler: el «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual».

En dicha línea, y atribuida la competencia a las comunidades autónomas para la gestión de las mismas, el Instituto Canario de la Vivienda, mediante Resolución de 3 de mayo de 2020, resuelve iniciar la tramitación del procedimiento de concesión directa de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, fijando el plazo y el modo de presentación de solicitudes. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud.

La falta de resolución de las solicitudes en plazo, ha motivado la presentación de varias quejas. La evidencia puesta de manifiesto por los reclamantes sobre la falta de resolución de los expedientes que afecta a más de 24.000 solicitantes, motivó la reunión del Diputado del Común con el Consejero de Obras Públicas, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, quien informó que la Consejería estaba ultimando para su aprobación en los próximos días, un Decreto Ley que permitiría, entre otras medidas, el abono anticipado de estas subvenciones a aquellas familias que mantengan un nivel alto de vulnerabilidad social y económica, como seguir en desempleo o situación de ERTE.

Dentro de este grupo debemos mencionar, por número de quejas las planteadas, las presentadas frente a la resolución de las listas definitivas de la convocatoria de ayuda al alquiler 2018-2020, en la que se denunciaba por los/las reclamantes que a pesar de presentar la documentación solicitada, en tiempo y forma, figuran en el listado del Anexo III como desistidos, por falta de aportación de la documentación requerida.

De la actuación correspondiente, y posterior reunión con la Directora del Instituto Canario de la Vivienda, se indica que se ha apreciado la existencia de error administrativo, y se procedió a su subsanación de oficio.

Ejemplo de dichas quejas: **Q20/1412; Q20/1408; Q20/1410; Q20/1411; Q20/1434; Q20/1437.**

#### ***B. Carencia de vivienda pública, solicitudes de adjudicación de vivienda.***

El segundo bloque en volumen de quejas (**16,49%**) lo constituye el grave problema del déficit de viviendas públicas en Canarias.

La dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el art. 47 de la Constitución Española, constituye un reto inaplazable para la Comunidad Autónoma Canaria, tal como ha sido puesto de manifiesto por esta Institución en los anteriores Informes Anuales, que en las circunstancias actuales, de crisis económica y social, derivada de la pandemia por el Covid-19, agudizan esta problemática que venimos arrastrando durante décadas y que incide especialmente en las personas con mayor vulnerabilidad.

Se expone por los ciudadanos reclamantes 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.

El Plan de Vivienda de Canarias 2020-2025 aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2020, 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).

Por otro lado, con el fin de incrementar el parque de alquiler protegido de la Comunidad Autónoma de Canarias, 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, el Plan 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 del mismo.

Según el mencionado Plan de Vivienda, en Canarias hay **17.023 demandantes de vivienda protegida**.

Resulta urgente la puesta en marcha del citado Plan pues, este Comisionado ha constatado a través de la labor de supervisión realizada, como, tampoco a través de la vía excepcional de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública del Instituto Canario de la Vivienda, regulada en el apartado 4 del art.21 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, (que requiere, previa propuesta formulada por el correspondiente Ayuntamiento, para aquellas viviendas protegidas que van quedando vacantes, y que son recuperadas por el Instituto Canario de la Vivienda), se consigue la adjudicación de viviendas, para situaciones de excepcionalidad, pues el número de estas viviendas vacantes, incluso para estas situaciones urgentes de necesidad, es actualmente insuficiente. De ahí la necesidad de poder tener disponibles cuanto antes las 343 viviendas contempladas en el Plan de Vivienda de Canarias para el Programa Canarias Prohogar. Este Programa, del Instituto Canario de la Vivienda, contempla servicios y acciones destinados al asesoramiento y paralización de lanzamiento y/o desahucios que afecten a las familias ante el impago de rentas o cuotas hipotecarias con la creación de una bolsa de viviendas suficiente en aras a ofrecer soluciones habitacionales temporales. Como decimos, es urgente su implementación.

Algunas de las quejas relacionadas: **Q20/24, Q20/172, Q20/325, Q20/405, Q20/457, Q20/559, Q20/616, Q20/1618, Q20/1831, Q20/1909, Q20/1922, Q20/1950, Q20/2183, Q20/2272, Q20/2448, Q20/2482, Q20/2517.**

Mención especial merece el acceso a una vivienda digna y adecuada de las personas que pertenecen a colectivos con especial necesidad, en este caso el de las personas con discapacidad, que se tramitan ante esta Institución en el área de vivienda, y que acuden por falta de respuesta y de resolución de la administración.

Ejemplo de ello lo constituye la **Q20/2183**: la reclamante, demandante de vivienda protegida desde hace tres décadas y su esposo, se quedaron sin empleo y como consecuencia de ello, sin la vivienda que habitaban ante la imposibilidad de abonar la hipoteca que la gravaba. Por dicha circunstancia, en la actualidad ocupan, junto a sus tres hijos unas oficinas abandonadas, como única alternativa a la calle. El mayor de los hijos, de 18 años, tiene una discapacidad psíquica reconocida del 44%, el hijo de 13 años una discapacidad física reconocida del 84%, se desplaza en silla de ruedas, y la menor, de 11 años, ha sido diagnosticada de la misma enfermedad que su hermano de 13 años. No cuentan con suministros

básicos de agua y electricidad, teniendo que contratar cubas de agua de abasto y un generador de electricidad de gasoil, que abonan con mucha dificultad y con alguna ayuda puntual otorgada por el ayuntamiento de su localidad.

En este apartado, también queremos hacer mención a dos casos concretos, en los que concurren las siguientes circunstancias que esta Institución debe poner de manifiesto. El primero, **Q20/616**, se trata de una familia monoparental, compuesta por la madre y dos hijos menores de edad a su cargo, demandante de vivienda protegida, que tras sufrir un desahucio, se vio en la necesidad de trasladarse a otro municipio, donde residen los padres de ésta, y donde ahora viven hacinados y sin recursos, ni ayudas. La razón de esa falta de cobertura asistencial municipal, viene dada por la falta de empadronamiento en el municipio de residencia, a la que se niega la reclamante, que insiste en que en dicho municipio no tendrá ninguna opción de adjudicación de vivienda protegida.

La misma razón esgrime el reclamante de la **Q20/1214**, que vive en un contenedor desde que fue desahuciado. Continúa empadronado en el municipio en el que residió hasta el desahucio, que es el designado como preferente en su solicitud de demanda de vivienda protegida. Esta discordancia entre la residencia real y la administrativa conlleva, que ninguno de los ayuntamientos asuma la prestación asistencial, así como la elevación de propuestas de adjudicación por la vía excepcional, dado que, o no residen en el municipio en el que está empadronado, o no están empadronados en el municipio de residencia. En este caso, insiste el demandante de vivienda protegida, (igual que en el caso anterior) que no tiene ninguna opción de adjudicación de vivienda en el municipio de residencia real, y de ahí su reticencia a comunicar el cambio al Instituto Canario de la Vivienda.

El artículo 3 del Real Decreto 138/2007 de 24 de mayo por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, establece que el titular de la unidad familiar debe residir o trabajar ininterrumpidamente en el municipio donde radica la vivienda protegida con, al menos, dos años de antelación a la fecha del inicio del procedimiento.

La rigidez de este requisito de acceso a la vivienda promoción pública, lleva a situaciones como las expuestas.

Otras quejas relacionadas con este bloque temático: **Q19/499, Q19/522, Q19/866, Q19/885, Q19/1135, Q19/1285, Q19/1706, Q19/1930, Q19/2180, Q19/2457.**

### **C. Problemática de los desahucios de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad.**

Este año 2020, del que se informa, la quejas relacionadas con la problemática padecida por los ciudadanos en situación de desahucio, que recurren a esta Institución ante la ausencia de una alternativa habitacional, se ha visto desplazada en número de quejas, por las relativas a las ayudas de alquiler, como apuntábamos.

De los **141** expedientes abiertos en 2019, **51** de ellos estaban relacionados con esta causa (**36,17%**). Sin embargo, este año, se han reducido a **16** expedientes, lo que supone el **11,51%** de las quejas registradas en el área de vivienda en este ejercicio 2020.

En estos datos, es probable que haya tenido incidencia la declaración (mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que implicó la paralización temporal de la actividad judicial, la suspensión de los plazos procesales y la posterior regulación de la posibilidad de solicitar la suspensión de los desahucios y lanzamientos judiciales (Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo). El artículo 1 del Real Decreto-Ley

11/2020 se ha visto nuevamente modificado y prorrogada su vigencia hasta el 9.05.2021 por el Real Decreto-Ley 37/2020 de 22 de diciembre.

A pesar de ello, se han producido, en algunos de los casos que se han tramitado, desahucios de familias en situación de vulnerabilidad, bien porque no se encontraban en los supuestos contemplados en la norma (hasta la publicación del Real Decreto-Ley 37/2020, no se contemplaban los desahucios en precario, entre otros casos), o bien porque no se ha solicitado al juzgado la suspensión contemplada en la normativa descrita. Desde la Diputación del Común se han llevado a cabo en este sentido, como en años anteriores, actuaciones directas con la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, a fin de lograr las paralizaciones de dichos desahucios en tanto se accionaba a través, entre otros, del Programa Canarias Pro Hogar (antes Canarias + Vivienda x Familia), y de las actuaciones conjuntas entre administraciones locales y autonómicas, la búsqueda de alternativas habitacionales.

En paralelo se realizó una actividad de asesoramiento para orientar a la los/las ciudadanos/as afectados/as sobre los derechos y acciones que pueden ejercitar en estos casos, así como actuaciones tendentes a que los Ayuntamientos implicados en cada caso, informaran sobre la red de ayudas disponibles para estas familias o ciudadanos/as afectados/as, y las intervenciones realizadas, instando en los casos en que se cumplían los requisitos, a la elevación de propuestas de adjudicación, para procurar una respuesta habitacional de estas familias en riesgo de exclusión habitacional y social.

Quejas relacionadas: **Q20/502; Q20/641; Q20/1265; Q20/1587; Q20/1660; Q20/1739; Q20/1878; Q20/1989; Q20/2176, Q20/2210, son algunos de ellos.**

Hacemos mención a la **Q19/2145**, en la que la reclamante y su esposo se encuentran en desempleo y sin ningún tipo de ingresos, con cuatro hijos a su cargo. Presentaron queja ante esta Defensoría ante la situación de desahucio judicial inminente a la que se enfrentaban. A pesar de la intervención del Instituto Canario de la Vivienda, que logró la suspensión del lanzamiento fijada (suspendida por un mes), no se logró procurar una alternativa habitacional, siquiera temporal, antes de la fecha definitiva de lanzamiento, de tal manera que se llevó a ejecución, y desde el mes de diciembre se encuentran acogidos en casa de unos amigos, en precarias condiciones y durmiendo en colchonetas.

Hemos intervenido en **16** casos de desahucio judicial, en los que solicitan la intermediación de la Diputación, ante la dificultad de encontrar una alternativa habitacional.

Tabla con los datos de 16 quejas de desahucio en las que se ha realizado actuación y supervisión

| QUEJA    | SEXO         | EDAD (años)         | Hijos a cargo      | Monoparenta<br>l | ISLA          |
|----------|--------------|---------------------|--------------------|------------------|---------------|
| Q20/24   | Mujer        | 64                  |                    |                  | La Palma      |
| Q20/132  | Hombre       | 36                  |                    |                  | Gran Canaria  |
| Q20/502  | Mujer        | 30                  | 1                  | si               | Tenerife      |
| Q20/641  | Hombre       | 39                  | 1 con discapacidad | si               | Gran Canaria  |
| Q20/711  | Mujer        | 46 (con discap.)    |                    |                  | Gran Canaria  |
| Q20/1265 | Mujer        | 45-54               | 1                  | si               | Gran Canaria  |
| Q20/1587 | Hombre       | 44                  | 2                  | no               | Fuerteventura |
| Q20/1660 | Mujer        | 45                  | 2                  | si               | Lanzarote     |
| Q20/1739 | Mujer        | 70                  |                    |                  | Tenerife      |
| Q20/1878 | Colectivo(*) |                     | si                 |                  | Tenerife      |
| Q20/1989 | Hombre       | 66 (con discap.)    |                    |                  | Tenerife      |
| Q20/2176 | Hombre       | 35-34               |                    |                  | Gran Canaria  |
| Q20/2210 | Mujer        | 43                  | 9                  | si               | Tenerife      |
| Q20/2407 | Mujer        | 55                  |                    |                  | Gran Canaria  |
| Q20/2553 | Hombre       | 45-54 (con discap.) | 1                  | no               | Tenerife      |
| Q20/2869 | Mujer        | 41                  | 1                  | si               | Gran Canaria  |

(\*) La reclamante es una Plataforma Ciudadana, que representan a un colectivo de personas afectadas por procedimientos de desahucio.

**D. Problemas en viviendas de protección oficial. Vecindad, ocupación ilegal, e inadecuada gestión de la comunidad, o deficiencias en las viviendas de titularidad pública.**

La ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial, provoca, problemas de vecindad y convivencia, falta de abono de cuotas comunitarias que inciden en la merma y uso indebido de los servicios de la propia comunidad de propietarios, ante cuyas denuncias no obtienen respuesta alguna de la Administración. **Q20/1576; Q20/1279.**

Ya se ha puesto en evidencia por este comisionado la falta de control de la administración de las viviendas vacías, las ocupaciones ilegales y el uso por titular distinto al adjudicatario, y que este año también son puestos en conocimiento de la Diputación del Común. **Q20/1683; Q20/2115; Q20/669.**

Deficiencias en viviendas de titularidad pública: **Q20/59; Q20/78; Q20/174; Q20/185; Q20/773; Q20/1251; Q20/1450; Q20/2140;**

## ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

### 1. Consideraciones.

Se debe señalar el aumento de quejas en esta área en 2020 con respecto a 2019. A buen seguro, una de las causas que lo motiva es la declaración del estado de alarma durante la pandemia: abuso policial y derechos fundamentales afectados.

Ahora bien, en términos generales, se repiten las coordenadas generales que afectan a Seguridad Pública, y derivándose al Defensor del Pueblo de España aquellas que versan sobre la Administración General del Estado.

## 2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

### -Solicitud de vado (Q20/2, Q20/448, Q20/1467, entre otros).

Una temática que se ha dado durante 2020 ha sido la falta de respuesta, tardanza o inaplicación de la ejecución de las solicitudes de vado que se presentan en los distintos ayuntamientos de Canarias, con independencia (vista la tendencia de años anteriores) de la isla o si es un municipio urbano o rural.

Se trata de problemáticas que, en principio, son de fácil solución en cuanto que a poco que se despliegue el obrar interno del consistorio de turno, se plasma la petición de la ciudadanía que no entiende que sea preciso llegar a extremos de abrir una investigación por un asunto que no reviste especial complejidad.

### -Señalización vial (Q20/8, Q20/447, Q20/518, Q20/2414, entre otros).

Una materia constante a lo largo de 2020 ha sido la referente a la señalización vial, tanto urbana como de carreteras.

Aquí sí se vislumbra una dificultad para determinar a qué administración pública le corresponde la titularidad y responsabilidad de su gestión. Dándose, en ocasiones, que la ciudadanía percibe que una a otra se endosan la respuesta pendiente a su inquietud.

Ciertamente, no presentan especial complejidad más allá de la indicada ausencia de diligencia para determinar siempre a quién le compete y la tardanza en contestar.

## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

### 1. Consideraciones.

Durante el año 2020 han sido presentadas por la ciudadanía ante esta institución un total de **121** quejas, descendiendo así el **36,64%** con las presentadas en el año 2019 que fueron **191**. De estas quejas nuevas, **40** fueron Inadmitidas y **20** trasladadas al Defensor de Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común. Respecto la disminución de quejas, sin duda, ha tenido un gran efecto la pandemia acaecida en el año 2020 y que continúa con sus efectos, como explicaremos a continuación.

Estamos ante un Área que es de especial relevancia para este Alto Comisionado, debido a que afecta directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables, siendo el gran grueso de estas quejas, la falta de respuesta a distintos recursos y solicitudes de información, no devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos especialmente el impuesto de bienes inmuebles, embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido.

Por eso, esta Institución vela para que Las Administraciones Públicas Canarias sean más rigurosas con el procedimiento legalmente establecido, ya 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. Cabe destacar además que las quejas responden a irregularidades que exigen un alto conocimiento, dada la complejidad técnica del área de Economía y Hacienda y del procedimiento administrativo, por lo que ha sido necesario una mayor implicación de todo el personal, incluyendo numerosas llamadas telefónicas a la ciudadanía y encuentros personales con los responsables de dichas Administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas.

Es por ello por lo que, dentro de esta labor el número de quejas cerradas este año son **142** quejas, y hay que destacar muy positivamente **que se ha obtenido en las cerradas con resolución un 83,54% de respuesta favorable para la ciudadanía**, siendo por resolución favorable son **39**, con reconocimiento

favorable **27**, cierre por límite de actuaciones **13**, resto cierres sin resolución **3**. De ellas, **78** se corresponden con quejas presentadas durante ese año. De las presentadas durante el 2019 y que continuaron su tramitación durante el pasado año fueron cerradas un total de **58**. Respecto años anteriores, se archivaron todas las quejas, siendo asuntos complejos, añadido en estos casos la falta de colaboración de las administraciones implicadas.

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 **51.149,89€**.

A fecha 31 de diciembre de 2020, se mantiene en trámite **45** quejas, de las cuales **41** son de 2020, **4** de ellas corresponden al año 2019, y ninguna de años anteriores, cuestión que señalamos favorablemente. A fecha 31 de diciembre de 2019 se mantenían en trámite **66** quejas, **62** del año 2019, **3** del 2018 y **una** de 2016. Por tanto hemos rebajado el número de quejas en trámite y pendientes de resolver respecto el año pasado en un **31,81%**, y sin perjuicio de que se han interpuesto un menor número de quejas este año

Hay que resaltar la predisposición por parte de las Administraciones Públicas Locales 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 señalamos la coordinación muy positiva con la Institución del Defensor del Pueblo de España, puesto que **20** expedientes de quejas han sido derivadas, previo estudio pormenorizado de su contenido y normativa aplicable, al Defensor del Pueblo de España, 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.

## *2. Principales motivos de queja*

### **-Inactividad de las administraciones públicas por falta de resolución.**

Este motivo genérico constituye el **21,79 %** de las quejas abiertas y gestionadas ante las distintas Administraciones Públicas de Canarias en 2020, y fundamentalmente son las quejas en las que no se responden recursos frente la administración, preferentemente de reposición y distintos escritos sobre información o pretensiones no respondidas. No puede justificarse dicha actuación, aunque exista silencio administrativo negativo, ya que existe la obligación legal y jurisprudencial de resolver todos los expedientes administrativos. Sin embargo la colaboración de las Administraciones, como hemos referido, es totalmente positiva, toda vez que ante nuestros requerimientos responden a las solicitudes de la ciudadanía.

Destacamos, entre otras quejas con resolución favorable, la **Q20/234** por la que Agencia Tributaria Canaria, estima un recurso de reposición y reconoce el derecho de devolución por el importe de **4.315,08 €**, anulando providencia de apremio, toda vez que se había producido un embargo indebido; la **Q20/1498** por la que se estima el recurso de reposición por enriquecimiento injusto, que no tenía respuesta desde 29 marzo de 2019, por el Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera y se devuelve al ciudadano la cantidad de **427,20 €**. En la **Q19/883** en la que un ciudadano desde 2 de marzo de 2018 solicitaba al Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna, devolución de la cantidad de **29.998,36 €** en concepto de intereses devengados en el procedimiento de expropiación, y finalmente se cerró la queja al procederse el reintegro de la cantidad referida.

En la **Q19/2143** se dictó Resolución que fue aceptada por la que recomendó al Ayuntamiento de Tuineje, que debía resolver sin más dilaciones la solicitud formulada por el ciudadano y que se notificase, ya que presentó escrito solicitando el 17 de junio de 2019, la personación en el expediente administrativo, sin que se le hubiese respondido.

Así podemos destacar la **Q19/2289** en la que un ciudadano expuso que en fecha 26 de abril de 2019, presentó recurso extraordinario de revisión ante el Ayuntamiento de Santa Lucía, sin tener respuesta. Se dictó Recomendación que fue aceptada, sobre el deber legal de resolver los recursos planteados y notificar a los administrados las resoluciones, cumpliendo todas las garantías procedimentales, toda vez que se practicó notificación en un domicilio incorrecto, distinto a Registro Oficial y por tanto no desplegó eficacia el procedimiento administrativo sancionador.

Otro conjunto de quejas en mucha menor medida, son la falta de respuesta por rectificación de datos catastrales y destacamos con resultado positivo al cerrarse por solución ya que se estimaron su petición las **Q19/204, Q19/642, Q19/994, Q19/1155**.

***-Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.***

Precisamente una consecuencia de la falta de respuesta o el retraso en la resolución de expedientes, es la exigencia indebida de tributos que son supuestos, en que se exige el abono del tributo de manera indebida y llegado el día de la modificación también se le deniega la devolución, que constituyen el **35,89%** de las quejas admitidas y gestionadas este año frente a la Administración Pública Canaria y por tanto constituyen la temática específica más frecuente en el área de economía y hacienda. La intervención de esta Diputación se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes administrativos, instando a las Administraciones implicadas a resolver de manera expresa y en menor espacio de tiempo. Nos encontramos con diferentes supuestos, pero los más llamativos y numerosos son aquéllos que afectan a la devolución del impuesto de bienes inmuebles (en adelante IBI) frente a los Ayuntamientos, y en menor medida respecto al impuesto de plusvalía. En estas quejas, además, en ocasiones se produce un embargo indebido por distintos motivos.

Señalamos entre muchas quejas cerradas con resultado favorable:

- La **Q20/2275** en la que se procede a la devolución por la Agencia Tributaria Canaria de **2.547,16 €** por haber abonado en dos ocasiones el impuesto de Transmisiones Patrimoniales.
- La **Q20/981** se produce la devolución por Valora Gestión Tributaria, de la cantidad de **1052,96 €** por Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Respecto devolución de IBI citamos entre otras las:

- **Q20/31** con devolución por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario de **739,8€**;
- **Q20/1981** y **Q19/1952** con reintegro de **441,38 y 366 €** por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife;
- **Q20/1498** que se reconoce por el Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera, el pago del cobro indebido en la cantidad de **427,20 €**
- **Q20/503** por el Ayuntamiento de las Palmas se devuelve la cuantía de **154,92 €**.

En la **Q19/902** un ciudadano presentó varios escritos ante el Ayuntamiento de Pájara desde 19 de enero de 2017 sin que, hubiera recibido respuesta alguna. Tras la oportuna investigación, se emitió la correspondiente Resolución, en la que se le recordó sus deberes legales de resolver todos los procedimientos que fue aceptada por la corporación local con el reconocimiento de devolución del ingreso indebido en la cantidad de **1.018 €** en concepto de (IBI), tasa de basura y alcantarillado.



### Embargos con vulneración de los derechos de los contribuyentes.

Estas quejas constituyen el **25,83%** de las presentadas este año, que sigue siendo una práctica extendida como comentábamos en años anteriores. Respecto al año pasado, ha existido un ligero incremento porcentualmente ya que en 2019 constituían el **19.77%** de las quejas presentadas. La Administración realiza las notificaciones de iniciación de procedimiento sancionador o el de liquidaciones tributarias, en vía voluntaria o de apremio, con vulneración de los derechos y garantías de los contribuyentes, provocando la indefensión de la ciudadanía, que se entera de los procedimientos que les afectan a través del embargo en sus cuentas bancarias o embargo de sus sueldos. Los motivos son principalmente por notificación en domicilio incorrecto, inexistencia de deuda tributaria, o que sea inembargable la cuenta bancaria.

Hay que poner de manifiesto que con la intervención de esta Institución y comprobado, en su caso, el mal funcionamiento de la actuación administrativa, se retrotrae el procedimiento al inicio del mismo, momento en el que la Administración debe hacer la primera notificación al contribuyente o sujeto pasivo, permitiéndole la posibilidad de defenderse. Citamos como quejas con reconocimiento favorable por solución la **Q20/234** en la que se reconoce el embargo indebido por haberse liquidado la deuda previamente, por la Agencia Tributaria Canaria y se procede a la devolución de **4.315,08 €** en concepto de Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C); la Q20/981 en la que se produce por Valora Gestión Tributaria la devolución de **553,14 €** al reconocerse el embargo indebido, porque nunca tuvo conocimiento ni notificación de la multa impuesta.

Señalamos que contrariamente a lo que ya ocurría en años anteriores, ha existido un aumento notable de número de quejas respecto cuentas inembargables, ya que constituyeron el **3,95%** de las quejas presentadas en 2019, y el **10%** de las quejas presentadas en 2020. Estos embargos se aprecian por la ciudadanía al final del procedimiento, ya que la notificación en fases anteriores es en un domicilio incorrecto. En estos casos 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. Como ejemplo de embargo indebido, cerrada por solución, está la **Q20/663**, que se inicia por un embargo indebido en pensión no contributiva inferior al salario mínimo interprofesional y se dictó resolución por la Administradora de Recaudación de Santa Cruz de Tenerife de la Agencia Tributaria Canaria procediendo a la devolución de la cantidad solicitada de **1.052,96 €**, al reconocer la improcedencia del embargo y la **Q19/349**, que se cierra por solución, ya que el mismo organismo dicta resolución levantando el embargo por ser improcedente al afectar a una pensión de jubilación anticipada inferior al salario mínimo interprofesional y además no había existido notificación previa.

### ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

#### 1. Consideraciones.

En el presente año 2020 se han registrado **39** quejas nuevas.

Pero en el año 2020, no solo se tramitaron estas **39** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **7** quejas correspondientes al año 2018, (de las cuales **6** han sido terminadas), y con **29** quejas correspondientes al año 2019 (de las cuales **20** ya se han archivado), y que todas ellas estuvieron vigentes conjuntamente con los **39** expedientes del año 2020, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este año a **75**.

Finalmente, llegados al 31 de diciembre de 2020, se han archivado **44** expedientes de queja.



Como idea general, en materia de Servicios Urbanos, podemos decir que durante el año 2020, a pesar del descenso en el número de quejas nuevas registradas, hemos observado un cambio en la tendencia de la temática de las quejas presentadas, diversificándose por igual porcentaje, tanto en materia del servicio de recogida de residuos y limpieza, y por otro lado quejas respecto del inadecuado o insuficiente funcionamiento del servicio de agua de consumo y del alcantarillado casi en igual cantidad, alejándonos a diferencia del año anterior de la grave problemática con servicio público de agua potable destinada al consumo humano en la isla de Fuerteventura.

Curiosamente y con ocasión de la declaración del estado de alarma, y la restricción del derecho a la movilidad (que supuso la permanencia en los domicilios de modo obligatorio durante un largo período de tiempo), se nos informó y aconsejó por parte de las autoridades sanitarias la higiene profunda y muy seria como prevención frente a la pandemia de la COVID-19; higiene corporal, de manos varias veces a día y la higiene de la ropa y de todo lo que accedía a nuestro domicilio. Para ello es necesario contar con un servicio de abastecimiento de agua acorde a las necesidades de la población y por este motivo surgieron exigencias y demandas por parte de la población (que en otro momento y sin pandemia, quizá no hubieran quedado tan patentes). Así pues, hemos recibido varias quejas relacionadas con el insuficiente servicio de agua potable.

También informar que todas las quejas se han tramitado y se han resuelto en nuestra institución, sin necesidad de ser derivadas a otras administraciones, ni elevadas al Defensor del Pueblo de España.

A continuación pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas en servicios urbanos durante el año 2020.

## *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”.

El servicio de abastecimiento de agua como servicio público de interés general, es el mejor ejemplo de que determinados servicios son básicos y necesarios para la comunidad y sobre todo para el normal desarrollo de la vida diaria de cada persona, además de un derecho fundamental reconocido por Naciones Unidas.

Pues bien, el agua considerada como un bien básico, necesario pero escaso en nuestro territorio canario, sigue siendo uno de los temas más reiterados en nuestro ámbito de trabajo.

En este año 2020, en toda la materia relativa al área de servicios urbanos y concretamente respecto de la problemática del suministro de agua, se tramitaron **21** quejas nuevas lo que supone algo más del 50% de las registradas en este año.

En ellas los reclamantes ponen de manifiesto problemas tales como cortes reiterados del servicio, y sobre todo el abastecimiento insuficiente, llegando en algún núcleo urbano de la isla de Gran Canaria a

solo contar con agua de abasto 3 días en la semana. Es el caso de varias viviendas de un municipio de Gran Canaria, que nos trasladan esta problemática.

Las quejas que nos relatan este problema son: **Q20/919; Q20/920; Q20/1059**. También contamos con quejas por cortes reiterados de agua como **Q20/1930; Q20/2655**.

Otro tema reiterado con relación a servicio de abastecimiento de agua son las quejas relativas a las irregularidades en la facturación del servicio; en este sentido podemos señalar las siguientes: **Q20/708; Q20/1580; Q20/2533; Q20/2647**.

Entrando ahora en la casuística diaria del área de servicios urbanos, y a modo de ejemplo merece la pena destacar la queja **Q19/2044**, presentada en octubre de 2019 por un vecino debido a la falta de respuesta a su reclamación por mediciones incorrectas del contador de agua, y cobros indebidos del servicio. Tramitada la queja, se procedió en el mes de septiembre de 2020 a la finalización de la queja por solución.

Otra queja que merece ser reseñada es la **Q18/1359**. En ella el vecino nos comunicaba que había denunciado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, la ejecución de unas salidas de aguas negras y grises que evacúan las procedentes de las viviendas 9 y 11 que evacúan sobre la calle (...). Que ha comunicado que debido a ello se inunda su vivienda en los meses de verano, previsiblemente procedentes de las viviendas de un nivel superior. A pesar de las peticiones de informes y reiteraciones oportunas, recientemente, en diciembre de 2020, hemos recibido respuesta dando solución al problema planteado.

Entrando ahora en la casuística diaria del área de servicios urbanos, y a modo de ejemplo merece la pena destacar la queja **Q19/2044**, presentada en octubre de 2019 por un vecino debido a la falta de respuesta a su reclamación por mediciones incorrectas del contador de agua, y cobros indebidos del servicio. Tramitada la queja, se procedió en el mes de septiembre de 2020 a la finalización de la queja por solución.

Así también en el caso de la **Q19/2108**, iniciada en octubre de 2019, en la que nos manifiesta el reclamante que su vivienda sufre inundaciones por la inacción, y la no realización de obras municipales, y que si bien ha presentado escritos ante el ayuntamiento (...), no se ha recibido respuesta, ni solución al problema. Tramitada la queja, recibido informe (y dado traslado del mismo a la ciudadana), en el cual se nos comunicaba que se había solucionado toda la problemática planteada por la ciudadana, en abril de 2020, se procede al archivo por encontrarse el problema en vías de solución.

### **Servicio de limpieza, recogida de residuos y saneamiento.**

El otro gran bloque de quejas recibidas en este año 2020, es el que hace referencia al servicio de recogida de residuos, la limpieza de los contenedores de basura, y sus alrededores, y la suciedad en general en las calles de los diferentes municipio de Canarias, lo que en algunos casos ha generado problema de salubridad y suciedad excesiva en las vías públicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasiona como plagas, olores, imposibilidad de ventilar las viviendas, etc., a los vecinos/as afectados.

En este sentido, se han tramitado expedientes de queja por la falta de atención administrativa de las reclamaciones presentadas ante los ayuntamientos por los vecinos/as, que a continuación desarrollaremos.

Así, en la queja **Q20/1689** nos manifestaba el ciudadano que se ha dirigido por escrito al ayuntamiento, solicitando la poda y retirada de palmeras cerca de su vivienda. El ayuntamiento ha dado respuesta expresa a la ciudadana comunicando que dichas palmeras se encuentran fuera de zona pública.

**Q20/1894:** Manifiesta el reclamante que en julio de 2017 mantuvo entrevista con el alcalde y concejal de urbanismo con el fin de comunicarles el estado de suciedad y abandono del solar anexo a su vivienda. Desde entonces, nunca más ha obtenido una respuesta a su petición. Que ha mantenido conversación con el técnico de sanidad y con la secretaria general del ayuntamiento, y le ha manifestado que van a volver a reiniciar el expediente puesto que no existe trámite alguno en el mismo. Tramitada la queja y recibido informe municipal, se procede a su archivo en fecha 31 de diciembre de 2020, porque se encuentra en vías de solución.

**Q20/2026:** en esta queja el ciudadano nos plantea que reside en una vivienda de más de 150 años. Que la calle es muy estrecha y por ello no pueden acceder vehículos de gran tonelaje. Que en enero de 2019 ha interpuesto una denuncia en la policía local, porque por su calle circulan los camiones de recogida de residuos de grandes dimensiones y tonelaje, y que teme por su vivienda. Que existen diversas señales que prohíben el paso de camiones de más de 10 toneladas, por lo que el camión de recogida de residuos no puede entrar por allí, sin embargo estas señales no se respetan. Se ha tramitado la queja y se ha recibido informe municipal y nos encontramos en la fase final de la misma.

**Q20/2798:** En este caso, la ciudadana plantea que en su condición de secretaria de la Comunidad de Vecinos, ha comunicado al ayuntamiento, que en los jardines anexos a las viviendas, se encuentran plantadas palmeras que han crecido y pueden precipitarse sobre la acera y la calle causando daños, además de estar tocando cables de alta tensión. Que ha comunicado todo esto en diferentes correos electrónicos y nunca ha obtenido respuesta. A fecha 31 de diciembre de 2020 estamos a la espera de que se cumplimente el requerimiento realizado para que acredite su condición de representante legal y aporte los documentos dirigidos a la administración pública.

Así también se tramitaron quejas, y se continúa actualmente trabajando en ellas, por la falta de limpieza de los contenedores de basura, y por suciedad en las aceras de los alrededores de los contenedores. En este grupo podemos señalar las **Q20/933; Q20/1805; Q20/1851.**

**Q19/2045** donde la ciudadana nos manifiesta que se ha dirigido por escrito a su ayuntamiento y no ha recibido respuesta a los problemas planteados sobre la ubicación de los contenedores de basura, a pesar de proponer una ubicación alternativa. En este caso, y una vez tramitada la queja, y recibido informe municipal donde se accede a las peticiones de la vecina y en consecuencia se acuerda el archivo por solución de la queja en junio de 2020.

Finalmente también debemos hacer referencia a los problemas en la red de alcantarillado, especialmente en cuanto al acceso a la red o enganche al alcantarillado, y a los problemas de filtraciones de aguas negras en propiedades privadas.

Dentro de este grupo de quejas señalamos: **Q20/1263; Q20/1223; Q20/1315; Q20/2542; Q20/2765; Q20/2787.**

En algún caso los ciudadanos nos comunican que después de largas gestiones administrativas logran hacer efectivo el enganche y abonan los costes del mismo sin que efectivamente esté en funcionamiento el servicio. Este es el caso de la **Q19/1782**, donde el vecino nos comunica que se ha dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y a la empresa gestora, para conseguir instalar el servicio de alcantarillado en su vivienda y las de sus vecinos. Conseguido esto, se encuentra pagando un canon por depuración de aguas con el que no está de acuerdo, ya que a pesar de todas las gestiones realizadas no se ha hecho la conexión necesaria porque según cree falta una autorización del Cabildo Insular. Se ha recibido informe y nos encontramos en la fase final de la investigación.

También en una situación similar, la **Q19/1325**, donde se puso en conocimiento de nuestra Defensoría la falta de respuesta a una solicitud del ciudadano de dotación del servicio de alcantarillado desde

noviembre de 2018. En este caso y desde el año 2019 la administración local no ha dado nunca respuesta a esta institución, y aún seguimos a la espera de recibir informe. La **Q19/2368**, en la que el reclamante nos manifiesta la reclamante que ha solicitado al ayuntamiento en agosto de 2019, el acople al alcantarillado público de su vivienda, que también lo solicitó cuando el Ayuntamiento realizó las obras de acometida y conexión además de haber abonado las tasas que en su día le exigieron, contando con el documento del año 1974. En este caso, estamos a la espera de recibir una respuesta de la administración.

## ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### 1. Consideraciones.

El abanico de temáticas de las investigaciones en esta área pasa por la gestión municipal: las zonas ajardinadas, la poda de árboles, los cementerios... La casuística es variada y, en parte, depende también del grado de eficacia y cuidado del procedimiento de cada municipio en Canarias.

### 2. Principales motivos de queja en Servicios Públicos.

-Grupos de la oposición (**Q20/113, Q20/648, Q20/1581**, entre otros).

Un asunto de queja constante atañe a la labor de los grupos de la oposición en la corporación municipal de turno. Resulta que las solicitudes de ediles o grupos no son atendidas correctamente al negarse el grupo de gobierno a facilitar lo requerido o bien dando lugar a una tardanza indebida.

La democracia representativa precisa de un correcto funcionamiento del derecho de representación política, consagrado constitucionalmente. Además, hay que impedir que estas peticiones que quedan sin ser respondidas puedan derivar en una vía judicial que tampoco es deseable; todo ello, en aras de la operatividad municipal entre los representantes públicos con independencia de que estén o no en el grupo de gobierno.

-Alumbrado público (**Q20/732, Q20/1021, Q20/1061**, entre otros).

Aún hay zonas de términos municipales que no están cubiertas por el alumbrado público o lo están de forma deficiente. Las instancias que estos presentan ante el Ayuntamiento, fruto del silencio o la ausencia correcta de contestación, genera la oportuna investigación en esta Institución.

Por otro lado, cierto es que en ocasiones los informes técnicos desaconsejan o apuntan indebido en ubicaciones concretas la extensión del alumbrado público y ofrecen coberturas distintas en cuanto al soporte. Debe entenderse esta consideración en puntos geográficos alejados o directamente rurales, separados del casco.

Con todo, son inquietudes ciudadanas factibles de ser atendidas y, por ende, los ayuntamientos están en disposición, en última instancia, de darle la cobertura adecuada.

## ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

### 1. Consideraciones

En ejercicio de las funciones de supervisión que el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, confiere a Diputación del Común, durante el año 2020 y en el área de Actividades Clasificadas se ha gestionado un total de **151** quejas, de las cuales **87** habían quedado sin cerrar a fecha 31/12/19, y **64** se abrieron en el ejercicio 2020, quedando en trámite, a 31/12/20, un total de **49** que serán gestionadas en 2021.

De las **64** quejas abiertas durante el año 2020, **20** resultaron inadmitidas, por lo que se tramitaron **44** expedientes nuevos. Estos **44** expedientes se tradujeron en **66** líneas de actuación, dado que afectaron a más de un órgano administrativo. Esas **66** líneas de actuación afectaron a un total de **28** administraciones.

Las administraciones más afectadas por los **66** expedientes admitidos a trámite en 2020 fueron el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**9** quejas), El Sauzal (**3**), Arona (**3**), Granadilla de Abona (**3**), Tías (**3**).

Sorprende favorablemente que, pese al volumen de población que soporta Santa Cruz de Tenerife, tradicionalmente situada en los primeros puestos en número de reclamaciones, este año se haya visto afectada únicamente por dos (**2**).

También con dos (**2**) reclamaciones se sitúan el Cabildo Insular de Tenerife y los Ayuntamientos de Arucas, Agüimes, Breña Alta, Icod de los Vinos, Puerto de la Cruz y Santa Cruz de La Palma.

El resto de líneas de actuación, ya en número de uno (**1**), se abrieron con los Ayuntamientos de Adeje, Breña Baja, Candelaria, El Paso, Güímar, Haría, Puerto del Rosario, La Aldea de San Nicolás, La Orotava, San Bartolomé, San Cristóbal de La Laguna, Santa Brígida, Moya, San Bartolomé de Tirajana, Santa Úrsula, Santiago del Teide, Tegui, y Valverde de El Hierro, además de la Viceconsejería de Turismo del Gobierno de Canarias, afectada por una actuación en vivienda vacacional, y el Instituto Canario de Vivienda, también por ruidos procedentes de una vivienda, en este caso, cedida en régimen de alquiler.

### 2. Principales motivos de las quejas presentadas.

El principal motivo de queja en el área de actividades clasificadas lo han conformado, tradicionalmente, las molestias ocasionadas por el ruido en sus diferentes manifestaciones (ocasionado por maquinaria industrial, extractores, espectáculos públicos, obras, actividades comerciales, deportivas, lúdicas, alojamiento turístico, etc.), lo que ha sido declarado de manera reiterada por los Tribunales, nacionales y europeos, como una intromisión en la inviolabilidad del domicilio, que encuentra protección en el art. 16 del Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, que establece como objetivos de calidad acústica para el ruido y para las vibraciones la no superación en el espacio interior de las edificaciones destinadas a vivienda, usos residenciales, hospitalarios, educativos o culturales, de los correspondientes valores de los índices de emisión de ruido y de vibraciones establecidos en la propia norma citada.

Como desarrollaremos en el Capítulo IX de este mismo informe anual, la medida de confinamiento que vivimos en nuestro país, básicamente del 14 de marzo al 1 de junio de 2020, supuso la suspensión de múltiples actividades generadoras de ruido y, en no pocos casos, significó el cierre definitivo de sus locales.

A consecuencia de ello, pese a que las quejas por ruido continuaron registrándose hasta mediados de marzo con una cadencia similar a la de años anteriores, a partir de aquella fecha disminuyó notablemente, centrándose además en las actividades permitidas por Decreto (supermercados, especialmente), o en los ruidos procedentes de viviendas vecinas.

No obstante, continúa preocupando a esta Diputación del Común que incluso dentro de este contexto encontremos Ayuntamientos que aún en 2020 reciben reclamaciones por el ruido procedente de locales de ocio, que en la mayor parte de las ocasiones afecta, además, no sólo a la familia reclamante, sino al vecindario más próximo, con lo que el objeto de la investigación trasciende incluso del derecho subjetivo del reclamante para convertirse en la defensa del derecho al descanso y a la inviolabilidad de los domicilios de una generalidad de personas.

### **Q20/2273**

Alta de la queja: 22/10/20

Estado: en tramitación. Recepción de informe.

En un escrito detalladamente fundado en derecho, el ciudadano reclamante expone que tanto él como numerosos vecinos llevan solicitando al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz el cese de los ruidos insoportables provenientes de un local determinado, sin haberse solucionado a pesar de que consta Decreto municipal donde se ordena el cese de la actividad, y Resolución por la que se ordena su ejecución forzosa.

Dado que continúan las molestias, solicitan de la Diputación del Común que se dirija al Ayuntamiento para que, tras la comprobación de los hechos referidos, adopte definitivamente las medidas adecuadas para cesar las molestias, así como las sanciones que correspondan.

Tras su admisión a trámite y la posterior petición de informe con salida de registro el 28/10/20, el Ayuntamiento ha ofrecido respuesta y, aunque se recibe ya en enero de 2021 -y, por tanto, no debe ser objeto formal de este informe- sí nos interesa destacar que la implicación de la administración competente resulta crucial para la solución de los problemas observados.

## **ÁREA DE EDUCACIÓN**

### *1. Consideraciones generales.*

La educación es una de las bases para mejorar la calidad de vida de las personas, dado el fuerte impacto que el sistema educativo tiene en la sociedad, ya que proporciona a la ciudadanía herramientas que le permiten desenvolverse en ella.

Un sistema educativo eficiente representa un instrumento fundamental para la economía y el desarrollo social. Es por ello que cada vez está más presente en las sociedades desarrolladas la necesidad e importancia de potenciar y prolongar la educación y la formación, como pieza básica en pos de un crecimiento y desarrollo sostenido en el tiempo.

Asimismo, es de obligado cumplimiento garantizar una educación inclusiva y equitativa, que cree oportunidades de aprendizaje de forma permanente, en igualdad de condiciones y dotando a todas las personas de los conocimientos, las competencias y los valores necesarios que le permitan vivir con dignidad contribuyendo con la sociedad.

En conclusión, tal y como se refleja en la exposición de motivos de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación la educación debe ser entendida *“como un proceso de aprendizaje a lo largo de toda la vida, es el factor decisivo para alcanzar una sociedad más culta, más justa, más crítica y solidaria, una sociedad con más oportunidades para que cada persona pueda desarrollar plenamente sus capacidades.”*

Durante el año 2020, el ejercicio del derecho constitucional a la educación ha acaparado un especial protagonismo, tanto desde el punto de vista cuantitativo, pues se ha producido un incremento del número de quejas recibidas solicitando la intervención de esta Diputación del Común, como cualitativo, dada la variedad de problemas suscitados. La temática no ha variado, sustancialmente, respecto a los años anteriores en general, si bien se ha registrado un cierto número de quejas derivadas de la situación de pandemia creada por la Covid-19.

## 2. Principales motivos de queja en el área de educación:

### Educación no universitaria:

#### **-Acceso a las enseñanzas y distintas cuestiones académicas en educación infantil, primaria y secundaria.**

Conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 6/2014, de 25 de mayo, Canaria de Educación, el sistema educativo comprende enseñanzas de régimen general y enseñanzas de régimen especial, conformando ambas la educación formal. Esta última, la educación formal, es aquella que proporciona a las personas una titulación oficial correspondiente a las enseñanzas reguladas por la citada Ley y que estarán orientadas, preferentemente, a la consecución de capacidades generales y de competencias tanto básicas, como laborales.

La educación infantil, primaria, secundaria que comprenderá la educación secundaria obligatoria, el bachillerato y la formación profesional de grado medio forman parte de la enseñanza de régimen general, que junto a la enseñanza de régimen especial conforman el sistema educativo canario no universitario.

Con base en lo expuesto, es imprescindible, por tanto, que se creen y respeten las condiciones necesarias que permitan el ejercicio del derecho fundamental a la educación, dando lugar con ello al crecimiento continuado de las capacidades humanas y garantizando el futuro de la sociedad canaria, a través del aprendizaje eficaz de sus ciudadanos y ciudadanas.

En el ejercicio del que se da cuenta ha sido motivo de queja las dificultades en la escolarización del alumnado, tanto en educación infantil y primaria, como en secundaria, a título de ejemplo podemos citar los siguientes:

-Desacuerdo de la familia de un alumno de infantil al plantearle el centro educativo la reducción del horario de asistencia a clase, por no disponer de personal auxiliar que pudiera cambiar al menor, cada vez que fuera necesario.

-Disconformidad de la familia de una alumna de infantil a la que la dirección del centro educativo suspende la asistencia a clase, por indicación del inspector educativo de zona, al superarse la ratio del centro.

-Presuntas irregularidades administrativas en la formalización de la matrícula de un alumno de secundaria, que cambió de centro educativo.

-Situaciones de presunto acoso vividas por los menores en el centro educativo.



-Desacuerdo de una familia con la presunta obligatoriedad de cursar la secundaria en bilingüe (sistema AICLE).

**(Q20/382, Q20/680, Q20/897, Q20/992, Q20/1452, Q20/1968, Q20/2514, Q20/2546).**

#### **-Escolarización y distintas cuestiones académicas en Bachillerato y Formación Profesional.**

Cada año es un motivo de queja recurrente la disconformidad con los criterios de valoración de los méritos, para el acceso a una plaza en centros públicos que imparten enseñanzas de formación profesional.

Igualmente, se reciben numerosas quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo de la ciudadanía con la escasez de plazas para cursar algunas titulaciones concretas de formación profesional, que al posibilitar a una rápida inserción laboral, son altamente demandadas por la población, tanto por parte de aquellos que están en edad de formación, como por aquellos otros que ya están insertados en el mundo laboral, pero quieren acceder a una titulación especializada.

Finalmente, ha llamado la atención de esta institución la queja promovida por una alumna de bachillerato, a quien se le concedió matrícula de honor en las calificaciones finales de junio, para posteriormente anulársela, en favor de una tercera persona. Presentado recurso de alzada ante la Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa, a fecha de presentación de la queja en esta institución, aún no ha sido resuelto expresamente el mismo, con el consiguiente perjuicio para la interesada, toda vez que se ha visto privada de los beneficios que dicha nota supone, a la hora de su acceso a los estudios universitarios: **(Q20/238, Q20/371, Q20/1577, Q20/1582, Q20/1678, Q20/1679, Q20/1707, Q20/2156, Q20/2220, Q20/2321, Q20/2328, Q20/2471).**

#### **-Escolarización alumnado con necesidades educativas especiales.**

La atención a la diversidad se entiende, en el marco de la Ley Canaria de Educación, como el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a favorecer el progreso educativo del alumnado, teniendo en cuenta sus diferentes capacidades, ritmos y estilo de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales y económicas, culturales, lingüísticas y de salud. Es por ello que, el propósito de la atención a la diversidad es identificar la respuesta educativa que cada uno necesita para alcanzar el mayor nivel de desarrollo en sus capacidades y/o competencias. Por tanto, como regula la Ley citada, la diversidad ha de concebirse de forma flexible y contextual, donde el alumno no sea el responsable de integrarse, en donde la escuela y la sociedad han de conseguir la integración bajo unos estándares de calidad.

Pese a lo expuesto en el párrafo anterior, cada año esta Diputación del Común sigue recibiendo quejas que ponen de manifiesto la carencia de recursos humanos y materiales, para atender al alumnado con necesidades educativas especiales que posibilite el desarrollo de sus capacidades y competencias, hecho que limita, de una parte, el efectivo ejercicio del derecho fundamental a la educación (art. 27 CE), y de otra, el derecho a la igualdad de oportunidades para todo el alumnado con independencia de su condición (art. 14 CE). El fondo del asunto que sustenta estas quejas es, siempre, la demanda de una educación inclusiva real y adaptada a las necesidades específicas de cada alumno: **(Q20/650, Q20/1293, Q20/1610, Q20/1665, Q20/2134, Q20/2621, Q20/2627, Q20/2801).**

#### **-Enseñanza de adultos.**

Las enseñanzas de Educación de Personas Adultas (EPA) se imparten a través de un sistema flexible que permite la conciliación del aprendizaje con otras responsabilidades y actividades propias del adulto. La Consejería de Educación tiene establecida una oferta, de carácter tanto formal como no formal, que



favorece el desarrollo de las competencias y la obtención de titulaciones partiendo siempre de los aprendizajes previos. Las enseñanzas formales permiten obtener una titulación oficial e incluyen la Formación Básica de Personas Adultas, que ofrece enseñanzas conducentes al título oficial de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO), el Bachillerato de Personas Adultas y el Inglés a Distancia, que permite la certificación de los niveles Básico (A1), Intermedio (B1) y Avanzado (B2) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Este tipo de formación es una oferta educativa adaptada a las necesidades del alumnado adulto, que permite a las personas mayores de 18 años obtener la formación que no pudieron obtener en su momento, la posibilidad de mejorar sus expectativas de inserción en el mercado laboral, así como la posibilidad de adquirir, actualizar, completar o incrementar sus conocimientos de cara a su desarrollo laboral y personal. Las quejas recibidas durante el año 2020 hacían referencia, en su mayoría, la escasez de oferta formativa para adultos en horario de tarde y nocturno, hecho que dificulta el acceso a la formación que nos ocupa, para aquellas personas que ya tienen un empleo, en horario de mañana, y pretenden aprovechar el horario de tarde/noche para mejorar su formación: (Q20/412, Q20/464, Q20/835, Q20/990, Q20/1200, Q20/1365, Q20/1379, Q20/1384).

#### **-Servicios educativos complementarios: transporte escolar, comedor y sistema de becas y ayudas al estudio.**

El artículo 20 de la Ley Canaria de Educación establece que la equidad constituye uno de los principios rectores en la organización y el funcionamiento del sistema educativo en Canarias, es por ello que, para hacer efectivo este principio el Gobierno de Canarias dispone de dos instrumentos operativos: los servicios educativos complementarios y el sistema de becas y ayudas al estudio.

Los servicios educativos complementarios 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 relación con la prestación del servicio de comedor, las quejas suelen venir motivadas por el desacuerdo de los promotores con la manera en que se produce la prestación del servicio y con la cuantía y forma de cobro de las cuotas.

Respecto al servicio de transporte escolar, las quejas registradas han estado motivadas en la denegación del servicio a alumnado escolarizado fuera de su ámbito: (Q20/104, Q20/896, Q20/949, Q20/1149, Q20/2123, Q20/2247, Q20/2281, Q20/2386, Q20/2786).

Las quejas en relación con la tramitación y resolución de las becas continúa siendo un asunto significativo dentro del área de educación. Dos son los motivos que más comúnmente esgrimen los promotores de las quejas en los escritos que dirigen a esta institución, de una parte la denegación presuntamente injusta de la beca, y de otra la incoación de expedientes de devolución de la ayuda, por entender la administración educativa que la misma no se destinó a los fines para los cuales fue concedida, una vez realizada la comprobación de la documentación aportada para justificar la necesidad de la ayuda, así como de los resultados académicos obtenidos por el alumnado beneficiario: (Q20/53, Q20/535, Q20/510, Q20/515, Q20/1387, Q20/1937, Q20/1941, Q20/1991, Q20/2040, Q20/2815).

#### **-Infraestructuras educativas.**

Los asuntos referidos a mantenimiento y conservación de edificios escolares, así como las dificultades de entrada en los centros, por el mal estado de los accesos han abarcado las investigaciones más significativas en este periodo anual del que se da cuenta en este informe. Estas quejas suelen venir

promovidas por las asociaciones de madres y padres del alumnado: (Q20/653, Q20/751, Q20/668, Q20/2468, Q20/2592).

#### **-Otras cuestiones relativas a la educación.**

En este epígrafe se incluyen aquellas quejas que ponen de manifiesto situaciones diversas ocurridas en el entorno educativo, pero que no encajan en ninguno de los apartados anteriores. Se registraron 8 quejas en las que se exponía la preocupación de los padres, madres y tutores legales del alumnado de un centro educativo público, por la posible implantación de uniforme de uso obligatorio. Se registró una queja en la que se sometía a la consideración de esta Diputación del Común la presunta vulneración del derecho a la intimidad de una menor, por el intento de acceso al expediente académico por personal externo al centro educativo, en el que estaba escolarizada. Una madre dirigió queja a esta institución manifestando que en el expediente académico electrónico de su hija, pese a haberlo solicitado, no estaban incluidas las calificaciones de la alumna: (Q20/141, Q20/460, Q20/517, Q20/605, Q20/666, Q20/693, Q20/726, Q20/728, Q20/743, Q20/746, Q20/750, Q20/997, Q20/1895, Q20/1919, Q20/1986, Q20/2259, Q20/2260).

#### **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 de títulos universitarios extranjeros, con el consiguiente perjuicio para sus promotores que ven cómo se dilata en el tiempo su acceso al mercado laboral, lo que conlleva, en la mayoría de los casos, según manifiestan en sus escritos de queja, que padezcan dificultades económicas que afectan, no solo a su subsistencia, sino que se ve dificultada también su integración en el contexto social de las islas: (Q20/376, Q20/423, Q20/1301, Q20/1572, Q20/1657, Q20/2113, Q20/2226, Q20/2309, Q20/2422).

##### **-Admisión y otras cuestiones académicas y servicios universitarios.**

Un año más, este Comisionado parlamentario quiere dejar constancia en este informe la exquisita colaboración que las dos universidades públicas canarias han mostrado con nuestra actividad de supervisión, respondiendo de manera rápida a nuestras peticiones de información, dando lugar con ello a que podamos dar una respuesta ágil a los ciudadanos, lo cual supone facilitar la resolución de las quejas: Q20/103, Q20/141, Q20/355, Q20/510, Q20/946, Q20/1105, Q20/1345, Q20/1840, Q20/1843, Q20/1927, Q20/2362.

## **ÁREA DE CULTURA**

### **1. Consideraciones Generales.**

La Constitución española encomienda a los poderes públicos promover y tutelar el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho, y garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad. En este sentido, la Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias, en su artículo 2, apartado segundo, establece sobre el patrimonio cultural de Canarias que *“(...) está constituido por los bienes muebles, inmuebles, manifestaciones inmateriales de las poblaciones aborígenes de Canarias, de la cultura popular y tradicional, que tengan valor histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, etnográfico, bibliográfico, documental, lingüístico, paisajístico, industrial, científico, técnico o de cualquier otra naturaleza cultural, cualquiera que sea su titularidad y régimen jurídico.”*, residiendo en las administraciones públicas canarias, en función de las competencias que cada

una ostente, 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”, conforme regula el artículo 1 del cuerpo legal anteriormente citado.

## 2. Principales motivos de queja en el área de Cultura.

La intervención de la Diputación del Común ha estado presente en actuaciones de supervisión relacionadas con: la falta de atención administrativa a una solicitud de información y copia de documentación, en relación con la declaración de bien de interés cultural del silbo herreño, la falta de atención administrativa a una reclamación presentada por el promotor de la queja tras ser excluido del listado de artesanos que le daba la posibilidad de participar en distintas ferias de carácter regional, el malestar de un participante en un concurso de fotografía por la no publicación de sus obras en la página web del concurso y el desacuerdo de un ciudadano porque unos bienes inmuebles de su propiedad no habían sido incluidos en un catálogo municipal de bienes culturales, de cara a lograr una adecuada protección de los mismos: (Q20/535, Q20/585, Q20/586, Q20/587, Q20/749, Q20/2420, Q20/2502).

## ÁREA DE DEPORTES

### 1. Consideraciones Generales.

La Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias reconoce en su artículo 2, apartado segundo, el derecho al conocimiento y a la práctica del deporte y la actividad física en plenas condiciones de igualdad efectiva, el reconocimiento y fomento del deporte como elemento integrante de nuestra cultura, 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 en el área de Deportes.

Las quejas iniciadas en el ejercicio del que se da cuenta han tenido una motivación variada, pudiendo agruparse por la similitud de sus argumentos, únicamente, las motivadas por la presencia de la Covid-19; no obstante, de éstas últimas se da cuenta en el apartado específico de este informe (Q20/766, Q20/1207, Q201348, Q20/1431, Q20/1886, Q20/2177, Q20/2478, Q20/2628, Q20/2800).

## ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

### 1. Consideraciones Generales.

En el año 2020 se ha registrado un incremento de las quejas incoadas en el área de la que se da cuenta, pues se ha pasado de 6 a 10 quejas.

### 2. Principales motivos de queja en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca.

La argumentación de las quejas iniciadas en el ejercicio 2020 ha sido variada, siendo la motivación más común la falta de atención administrativa a solicitudes o recursos interpuestos. Otro grupo de quejas ponía de manifiesto el desacuerdo con la normativa vigente en materia de pesca submarina recreativa. Asimismo, se incoó un expediente de queja en el que se reflejaba la preocupación de un vecino de La Graciosa, por la escasez de agua agrícola en la isla. Finalmente, una queja fue trasladada al Defensor del Pueblo de España porque el interesado motivó la misma en su desacuerdo con las medidas impuestas como consecuencia de la vigencia del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el

estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Q20/524, Q20/583, Q20/976, Q20/979, Q20/1206, Q20/1445, Q20/1574, Q20/1639, Q20/2549, Q20/2566).

## ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

### 1. Consideraciones.

En el presente año 2020 se han registrado **46** quejas nuevas.

Pero debemos recordar que, además de estas **46** quejas, se han tramitado **2** quejas recibidas del año 2018, y **16** quejas procedentes del año 2019, lo que asciende al total de **64** quejas tramitadas en materia de turismo y transporte.

Si hacemos una comparación en el número de quejas registradas en este año 2020, (**46** quejas), respecto a las del año 2019 (**48** quejas) podemos decir que en general se ha mantenido casi igual no solo el número de quejas, sino además la problemática planteada por los ciudadanos en materia de turismo y transporte.

Así mismo, estamos en condiciones de afirmar que la problemática que nos han trasladado los ciudadanos se han centrado casi exclusivamente en el ámbito del transporte, ya que solo **3** expedientes nos han trasladado temas relacionados con el ámbito del turismo.

Se mantienen las quejas relativas a la organización, el funcionamiento, las limitaciones o deficiencias del servicio de transporte público de guaguas, y la casuística del uso del “Bono” en el transporte público, especialmente en la isla de Tenerife y en menor medida en la isla de Gran Canaria.

Debemos indicar también que la declaración en el mes de marzo del estado de alarma, supuso un notorio incremento de expedientes de queja relativos a la cancelación de vuelos, tema éste que se desarrollará en el Capítulo IX de este informe.

### 2. Principales motivos de quejas.

A continuación pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área turismo y transporte durante el año 2020.

#### Transporte público.

Guaguas. Las quejas que se registraron nuevas en nuestra Defensoría, se basan casi en su totalidad en las reclamaciones presentadas ante lo que los ciudadanos y ciudadanas consideran irregularidades en el servicio de guaguas tanto en Tenerife como en Gran Canaria.

Este año 2020, (además de las quejas que se originaron en el año 2019 y que hemos tramitado y archivado), los ciudadanos nos trasladan problemas tales como reclamaciones respecto al funcionamiento de los “bonos” de guaguas, pérdida de los saldos acumulados en dichos bonos, prohibición del pago con efectivo, todos estos temas con especial incidencia durante la declaración del estado de alarma. En esta temática podemos señalar las **Q20/739; Q20/1312; Q20/1339; Q20/1402; Q20/1409; Q20/2170.**

Transporte aéreo. Así también se ha elevado a nuestra institución en este año 2020, alguna queja relativa al transporte aéreo entre Canarias y Península sin que los ciudadanos se hubieran dirigido previamente cursando reclamación a ninguna administración pública; por ello éste tipo de quejas es

inadmitida porque si el ciudadano no se dirige previamente a la administración pública, no existe actividad administrativa pendiente de supervisión por nuestra parte.

Cabe destacar que en las quejas con esta temática, desde la institución se asesora e informa a todos los reclamantes, sobre que procedimiento debe seguirse para formalizar una reclamación ante AENA o AESA. Esta cuestión a priori, excede de la competencia territorial de la Diputación del Común, al tratarse de cuestiones de ámbito nacional. A modo de ejemplo citamos entre las quejas con este tema las **Q20/485; Q20/647; Q20/1186**.

Transporte marítimo. En cuanto al transporte marítimo, solo **1** una queja se ha tramitado ante nuestra institución, por la posible afección ante la retirada una línea marítima interinsular: (**Q20/1855**).

Este año por primera vez, debemos hacer una mención especial a la problemática que nos trasladan desde la isla de Gran Canaria, precisamente con el servicio de taxis en el aeropuerto de la isla. El problema se centra exclusivamente en la “existencia de apuntadores”, que al parecer realizarían funciones anómalas con posibles cobros de cuotas a los taxistas para el desarrollo de su trabajo sin ningún tipo de cobertura legal, siendo la razón de ser de estos “apuntadores”, la falta de organización y puesta en marcha del organismo interadministrativo para la gestión del servicio de taxis en el aeropuerto de la isla, que debería estar ya constituido en evitación de conductas quizá desordenadas y al parecer algo arbitrarias en el desarrollo del trabajo en igualdad de condiciones de todos los taxistas que trabajan en el citado aeropuerto: (**Q20/568; Q20/1432; Q20/1802** estas tres con identidad de reclamante y **Q20/1621**).

#### **Turismo.**

Como ya se informara anteriormente, en materia de turismo se ha limitado nuestra intervención a **3** quejas del año 2020, centrándose exclusivamente **2** de ellas en la problemática de cancelaciones de reservas de alojamientos turísticos en el estado de alarma. Este tema será desarrollado en el capítulo IX de la COVID-19: (**Q20/864; Q20/1041**).

Una tercera queja presentada en el mes de diciembre de 2020, y que actualmente se encuentra en trámite, así como otras procedentes de año 2019, son por falta de atención y respuesta por parte de la administración pública a los ciudadanos: (**Q19/1816; Q19/242; Q20/2783**).

### **ÁREA DE DISCAPACIDAD**

#### *1. Consideraciones*

Durante el año 2020, se han tramitado en esta Área de Discapacidad un total de **210** quejas, de éstas, **144** han sido incoadas en dicho periodo 2020. Se ha producido un incremento del **15,20%** de nuevas quejas con respecto al año 2019.

En este ejercicio se ha procedido, en el Área de Discapacidad, al archivo de **99** expedientes, de los cuales **66** se ha cerrado de forma favorable, por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada.

De los expedientes archivados, **43** pertenecen a quejas incoadas en 2020, **52** a expedientes de 2019, **3** a expedientes incoados en 2018 y **1** de 2016.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2020, se han producido un total de **19** inadmisiones, (de las cuales **3** corresponden a quejas registradas en 2018), siendo las causas las siguientes: **2** por

duplicidad; **11** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **2** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; **2** en la que no recurrió a la administración, y **2** por haberse solucionado la problemática.

Sin duda, la situación excepcional derivada de la crisis sanitaria, económica y social generada por el Covid-19, ha influido de forma más acuciada en los sectores de la ciudadanía que presentan mayor vulnerabilidad. Las personas con discapacidad afrontan en mayor medida distintas situaciones discriminatorias que las personas sin discapacidad. En tiempos de crisis, como la de la COVID-19, las [personas con discapacidad enfrentan más barreras](#) para acceder a la información, la educación y los servicios.

Las restricciones de movilidad aprobadas mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y normativa complementaria, tuvieron una incidencia generalizada en los diversos expedientes que se tramitan en el área.

En primer lugar, y de manera compartida con el resto de áreas, la declaración del estado de alarma supuso la suspensión de la tramitación de expedientes administrativos desde su promulgación, de 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año.

Por otro lado, las restricciones de movilidad y las medidas sanitarias impuestas para frenar la expansión del virus, supusieron en la práctica la suspensión temporal de los procesos de valoración. La Dirección General de Dependencia y Discapacidad, informa que en los procedimientos de valoración y revisión del grado de discapacidad, tuvieron que ser canceladas todas las citaciones que estaban programadas desde el 14 de marzo de 2020, quedando además paralizadas las citaciones presenciales para valoración por los técnicos/as del EVO, de manera que el tiempo de espera para citación que había anteriormente se ha incrementado en más de 4 meses por dicha paralización de las citas presenciales. El restablecimiento del servicio, en cuanto se adoptaron las medidas de protección sanitarias necesarias para poder llevar a cabo un reconocimiento seguro, tuvo lugar el 16 de julio. Ello está provocando la demora en la resolución de los expedientes que agrava la demora preexistente.

Asimismo, la declaración del estado de alarma conllevó el cierre temporal de los centros de día, así como una restricción en las salidas y entradas de residentes, y las visitas de los familiares quedaron suspendidas, dada la situación de vulnerabilidad que presenta este colectivo ante la pandemia por COVID-19. Circunstancia que motivó la presentación de varias quejas.

El **66,67% (96 de 144)** de las quejas de esta área de discapacidad están relacionadas con los procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad de los reclamantes o sus tutelados. La mayoría de ellos denuncia la demora por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento o revisión del Grado de Discapacidad. De las **144** quejas abiertas en el año 2020 en esta área, **66** se refieren a la demora en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y **23** al retraso en la resolución de su solicitud de Revisión del grado que ya les ha sido reconocido. A estas hay que añadir las **7** por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto. Demora que como se ha expuesto, se ha visto agravada por la crisis ocasionada por el Covid-19.

El segundo bloque, en número de quejas, los conforman aquellas relativas a la accesibilidad universal (**28** quejas esto es un **19,44%** de las quejas incoadas en el año 2020). En este apartado, la acción realizada por la Asociación de Discapacitados Físicos de La Palma (ADFILPA) en el impulso de acciones para garantizar la accesibilidad de toda la ciudadanía, tiene su reflejo en el número de quejas



presentadas por esta asociación, frente a inacción o ausencia de respuesta de las administraciones públicas canarias en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

Como habíamos expuesto en el informe anual anterior, desde esta Defensoría se habían iniciado en 2018 y 2019 respectivamente investigaciones de oficio tendentes a la consecución de la plena inclusión de las personas con distintas capacidades, en materia de accesibilidad universal, atendiendo a las demandas de los distintos agentes sociales implicados. Estas quejas son la **(Q19/1213)**, y continuación de la **(Q18/1406)** para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad (Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 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), que entre otras cuestiones pretende saber, si los ayuntamientos disponen de una Concejalía de Accesibilidad y Movilidad, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios del municipio; en segundo lugar, impulsando la creación de la citada concejalía, que entiende esta Institución, necesaria para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva.

En materia de accesibilidad universal en el ámbito educativo, la administración ha aceptado la recomendación realizada por esta Defensoría, para que las propuestas de libros de texto y editorial para cada curso escolar, no se modifiquen cada año, al objeto de evitar que los 300 alumnos con discapacidad visual del Archipiélago no inicien el curso sin su material adaptado, ante las dificultades que presenta la transcripción de los manuales en tan corto espacio de tiempo, por lo que se acordó la iniciación de una investigación de oficio al respecto: **Q19/657**, acordando el traslado fehaciente a los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos Específicos de Discapacidad Visual de las oportunas instrucciones al respecto. De igual manera, va a recordar a la Inspección de Educación la necesidad de que los inspectores y las inspectoras de zona incluyan entre sus planes de trabajo el control del cumplimiento de la norma actual, en todo lo relativo a los libros de texto u otros materiales pedagógicos, su renovación o al cambio de los mismos. La Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad (DGOIC) trasladará, además, el contenido de esta queja a la Viceconsejería de Educación y Universidad, para que, en cumplimiento de sus competencias, incluya en las instrucciones de cada curso escolar las medidas que estime necesarias sobre este tema.

Se han emitido catorce **(14)** resoluciones a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento 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. También se ha remitido sugerencia a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, sobre la necesidad de adoptar las medidas necesarias para 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 práctico de dicha condición.

En cuanto al número de quejas registradas en el año 2020 en el área funcional de discapacidad, por islas, la que presenta mayor número de quejas es Tenerife con **80** quejas registradas **(55,55%)**, seguida de La Palma con **33** **(22,92%)** y Gran Canaria con **20** **(13,89%)**. En el área de discapacidad no hay quejas pertenecientes a las islas de El Hierro y La Graciosa.

En **4** de las quejas registradas no constan datos que permitan conocer el domicilio de la persona afectada, por lo que figuran como indeterminadas, en la siguiente tabla.

| ISLAS           | QUEJAS REGISTRADAS<br>AÑO 2020 | QUEJAS EN TRÁMITE A<br>31/12/2020<br>(registradas 2020) | QUEJAS CERRADAS<br>(registradas 2020) |
|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| TENERIFE        | 80                             | 56                                                      | 24                                    |
| LA PALMA        | 33                             | 26                                                      | 7                                     |
| GRAN CANARIA    | 20                             | 12                                                      | 8                                     |
| FUERTEVENTURA   | 3                              | 2                                                       | 1                                     |
| LANZAROTE       | 3                              | 2                                                       | 1                                     |
| LA GOMERA       | 1                              | 0                                                       | 1                                     |
| (INDETERMINADA) | 4                              | 3                                                       | 1                                     |
| <b>TOTAL</b>    | <b>144</b>                     | <b>101</b>                                              | <b>43</b>                             |

**Tabla de representación de quejas registradas en el año 2020, en el área funcional de discapacidad, por islas.** Distinguiendo entre las registradas, las que han sido cerradas y las que se encuentran en trámite a 31/12/2020.

## 2. Principales motivos de queja

### Reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Un año más se incrementan las quejas relativas sobre la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o la revisión del mismo por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

De las **144** quejas abiertas en el año 2020 en esta área, **66** se presentan ante el retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, **23** al retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado que ya les ha sido reconocido y **8** por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso presentado.

El plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el Procedimiento para la Valoración y Calificación del Grado de Discapacidad de las personas en el ámbito de Canarias será de **tres meses**, sin embargo, la administración incumple reiteradamente los plazos.

Como se ha indicado, la suspensión de la tramitación de expedientes administrativos acordada con la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año, todo ello a causa de la pandemia ocasionada por el Covid-19, ha agravado la demora ya existente de los procedimientos de reconocimiento y revisión del grado de discapacidad.

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 la Diputación del Común en el año 2020. En la misma se refleja que la franja de edad con mayor número de quejas afecta a las personas de edades comprendidas entre los 45 y 55 años, afectando prácticamente por igual, al sexo masculino que al femenino.



| EDAD      | 0-6                                             | 7-16 | 17-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | 56-65 | 66-75 | 76-85 | 86-90 | 90y+ | TOTAL |
|-----------|-------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| HOMBRE    | 3                                               | 2    | 3     | 1     | 4     | 15    | 7     | 0     | 3     | 0     | 2    | 40    |
| MUJER     | 1                                               | 1    | 2     | 4     | 4     | 13    | 4     | 2     | 4     | 2     | 2    | 39    |
| INDETERM. | (sin datos que permitan determinar sexo y edad) |      |       |       |       |       |       |       |       |       |      | 18    |
| TOTAL     | 4                                               | 3    | 5     | 5     | 8     | 28    | 11    | 2     | 7     | 2     | 4    | 97    |

### Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

En segundo lugar, en cuanto al porcentaje numérico que representan estas quejas en el área, se sitúan aquellas concernientes a la promoción de la accesibilidad y la supresión de las barreras físicas, sensoriales, y cognitivas (**28** quejas en 2020, que suponen un **19,44%** de las iniciadas en este ejercicio).

La Ley 51/2003 señala las dos vías de acción esenciales para hacer efectivo el disfrute de derechos por parte de las personas con discapacidad: 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.

Algunas personas mayores, especialmente aquellas que han superado los 80 años de edad, padecen limitaciones de carácter físico, psíquico o sensorial. En muchas ocasiones, los entornos son hostiles e imponen barreras que impiden a estas personas disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda. En otros casos, las personas mayores sufren discriminación al imponerles el uso de tecnologías que les resultan muy difíciles de usar.

Como en años anteriores, las asociaciones y fundaciones que representan a los colectivos con diversidad funcional, son los principales precursores de las quejas relativas al cumplimiento de la accesibilidad física y cognitiva.

#### Accesibilidad en los medios de transporte e instalaciones.

La mayoría de estas quejas han sido promovidas por la Asociación de Discapacitados de La Palma (**ADFILPA**), que ha presentado diecisiete quejas por esta cuestión en 2020, en las que se reclama la accesibilidad universal:

| QUEJA    | ESTADO  | ASUNTO                                                                                         | AYUNTAMIENTO           |
|----------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Q20/529  | Abierta | Problemas accesibilidad. Colocación de maceteros en itinerario peatonal de la plaza La Alameda | Santa Cruz de La Palma |
| Q20/530  | Cerrada | Problemas de accesibilidad a la Fuente del Toro.                                               | Tijarafe               |
| Q20/655  | Abierta | Problemas de accesibilidad a aparcamientos PMR centro de salud y polideportivo de Tazacorte    | Tazacorte              |
| Q20/656  | Cerrada | Problemas de accesibilidad a calle Álvarez Abreu y Placeta Borrero.                            | Santa Cruz de La Palma |
| Q20/1194 | Abierta | Problemas de accesibilidad a calle Mariano Belliure.                                           | Tazacorte              |
| Q20/1217 | Abierta | Problemas de accesibilidad a calle Cruz Roja.                                                  | Santa Cruz de La Palma |
| Q20/1974 | Abierta | Falta de accesibilidad de actos culturales, deportivos y de ocio.                              | Santa Cruz de La Palma |
| Q20/2382 | Abierta | Problemas de Accesibilidad en parque infantil barrio Buenavista                                | Breña Alta             |
| Q20/2383 | Abierta | Problemas de accesibilidad en aparcamiento para PMR en la Avda. Bajamar.                       | Breña Alta             |
| Q20/2384 | Abierta | Accesibilidad Playa de Bajamar                                                                 | Breña Alta             |

**Planes de accesibilidad (Q18/1406):** Como fue expuesto en el anterior informe, se abrió investigación de oficio a instancia del Diputado del Común, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales para dar cumplimiento a la 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.

Las personas con discapacidad auditiva se ven privadas de realizar las gestiones necesarias ante las distintas administraciones públicas por no ser accesibles para ellas, vulnerando así la Ley 8/1985 de 6 de abril de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y del 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 su Inclusión Social.

En base a ello se dirige solicitud de informe a los 88 municipios con el fin de conocer si cada uno de ellos dispone de un diagnóstico pormenorizado de accesibilidad física y también cognitiva, en los espacios públicos del municipio; y en caso afirmativo, nos indiquen si tiene una programación para ejecutarlos. El siguiente cuadro resume la información recabada hasta el momento:

**PLANES DE ACCESIBILIDAD: (Q18/1406) a fecha 31/12/2020.**

| ISLAS         | AYTOS. QUE NO RESPONDEN | AYTO. QUE RESPONDEN | MUNICIPIOS CON PLAN DE ACCESIBILIDAD | % CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE ACCESIBILIDAD (total de municipios) |
|---------------|-------------------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| TENERIFE      | 2                       | 29                  | 11                                   | 37,93%                                                          |
| LA PALMA      | 0                       | 14                  | 2                                    | 14,28%                                                          |
| LA GOMERA     | 0                       | 6                   | 0                                    | 0,00%                                                           |
| EL HIERRO     | 0                       | 3                   | 0                                    | 0%                                                              |
| GRAN CANARIA  | 1                       | 20                  | 10                                   | 47,61%                                                          |
| LANZAROTE     | 3                       | 4                   | 0                                    | 0,00%                                                           |
| FUERTEVENTURA | 1                       | 5                   | 1                                    | 16,66%                                                          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b>                | <b>81</b>           | <b>24</b>                            | <b>27,27%</b>                                                   |

Del cuadro de detalle antecedente se infiere que, una vez concluida la investigación y cerrada la queja, **24** de los **88** municipios canarios, han aprobado un Plan Pormenorizado de Accesibilidad Física en los espacios públicos del municipio (siendo éstos: Santa Cruz de Tenerife, Candelaria, Adeje, Buena Vista del Norte, La Guancha, San Juan de la Rambla, El Sauzal, Granadilla de Abona, La Matanza de Acentejo, Tacoronte y Los Realejos en Tenerife; Breña Alta y San Andrés y Sauces en La Palma; Las Palmas de Gran Canaria, Santa Lucía de Tirajana, Agaete, Gáldar, Santa María de Guía, Moya, Santa Brígida, Firgas, Tejeda, Valleseco, y Valsequillo, en Gran Canaria; y Betancuria en Fuerteventura). Los Ayuntamientos de la Matanza de Acentejo y Santa Brígida contemplan además de un Plan de Accesibilidad Físico, un Plan de Accesibilidad Cognitivo.

Algunos ayuntamientos han comunicado que se encuentran en proceso de aprobación del Plan de Accesibilidad, como los de Güímar, Ingenio, Pájara, Puerto del Rosario y La Antigua.

Otros han realizado actuaciones puntuales o sectoriales en determinadas zonas del municipio, o en edificaciones públicas, como los Ayuntamientos de Arona, Los Realejos, Santa Cruz de La Palma, El Paso, Los Llanos de Aridane, Fuencaliente, Barlovento, Valle Gran Rey y Mogán. El Ayuntamiento de Santiago del Teide ha transmitido su compromiso de elaborar un Plan de Accesibilidad.

Dado que los planes de accesibilidad son solo el primer paso para la eliminación de las barreras físicas, sensoriales y cognitivas, la Diputación ha recordado a los ayuntamientos canarios la necesidad de establecer un plan que permita su efectiva ejecución. Adaptar los planes que lo requieran, valorar y priorizar las actuaciones, con proposición de un plan de etapas que permita la correcta ejecución de los mismos será imprescindible para poder dar cumplimiento al mandato imperativo dispuesto por 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 su inclusión social.

**Q19/1213:** Para la consecución de esa accesibilidad universal y atendiendo a la petición de los agentes sociales, se ha abierto queja de oficio para comprobar las previsiones de las distintas administraciones públicas canarias para dar cumplimiento a los plazos que establece el Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, e impulsar la creación de las Concejalías de Accesibilidad y Movilidad.

A través de la **Q19/1213** se ha iniciado en la Diputación del Común esta investigación de oficio, que surge de la reunión mantenida por el Diputado del Común, D. Rafael Yanes Mesa, con los representantes de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos de Fuerteventura (ADIVIA), en la que se propusieron actuaciones conjuntas encaminadas a lograr que los municipios de Canarias sean más accesibles y ofrezcan mayor calidad de vida a los residentes y a sus visitantes.

Por ello, se ha solicitado informe sobre el grado de cumplimiento de la referida normativa y, concretamente en los siguientes puntos: si los ayuntamientos disponen de una **Concejalía de Accesibilidad y Movilidad**, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios del municipio; en segundo lugar, instando e impulsando a la creación de la misma que entiende esta Institución necesaria para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva; por último, instando a llevar a cabo la actualización de la Ley Canaria de Accesibilidad, así como a establecer un nuevo plazo para su ejecución.

El siguiente cuadro resume la información recabada hasta el momento, y de ella se extrae lo siguiente:

**CONCEJALÍAS DE ACCESIBILIDAD: (Q19/1213) a fecha 31/12/2020.**

| ISLAS         | AYTO.<br><u>NO RESPONDE*</u> | AYTO.<br>RESPONDE | AYTO. CON<br>CREACIÓN DE<br>CONCEJALÍA DE<br>ACCESIBILIDAD | PORCENTAJE DE<br>AYUNTAMIENTOS<br>CREACIÓN CONCEJALÍA<br>DE ACCESIBILIDAD |
|---------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| TENERIFE      | 3                            | 28                | 18                                                         | 58,04%                                                                    |
| LA PALMA      | 2                            | 12                | 4                                                          | 28,57%                                                                    |
| LA GOMERA     | 0                            | 6                 | 2                                                          | 33,33%                                                                    |
| EL HIERRO     | 0                            | 3                 | 2                                                          | 66,66%                                                                    |
| GRAN CANARIA  | 4                            | 17                | 4                                                          | 19,04%                                                                    |
| LANZAROTE     | 3                            | 4                 | 1                                                          | 17,28%                                                                    |
| FUERTEVENTURA | 1                            | 5                 | 3                                                          | 50,00%                                                                    |
| <b>TOTAL</b>  | <b>13</b>                    | <b>75</b>         | <b>34</b>                                                  | <b>38,64%</b>                                                             |

(\*) Nota: Se presupone que los ayuntamientos que no han respondido a la petición de la Diputación del Común, no han creado la concejalía de accesibilidad.

Del cuadro antecedente se infiere que, a fecha 31/12/2020, **34** de los **88** ayuntamientos (**38,64%**) han creado una concejalía específica de Accesibilidad y Movilidad. En la isla de Tenerife, cuenta con dicha concejalía los Ayuntamientos de Adeje, Arafo, Arico, Candelaria, Güímar, Grandilla de Abona, Guía de Isora, Santiado del Teide, San Miguel de Abona, San Juan de La Rambla, La Victoria de Acentejo, y el Sauzal, Tegueste, El Tanque, Icod de los Vinos, Vilaflor, Tacoronte y La Orotava. En La Palma los Ayuntamientos de Breña Baja, Breña Alta, Garafía y Punta Llana. En la Gomera el Ayuntamiento de Hermigua, y Valle Gran Rey. En El Hierro los Ayuntamientos de Valverde y El Pinar. En Gran Canaria los Ayuntamientos de Tejeda, Teror, Gáldar e Ingenio. En Fuerteventura los Ayuntamientos de Puerto del Rosario, Pájara y Tuineje. En Lanzarote el Ayuntamiento de Teguise.

**Otras quejas relativas a la accesibilidad física son las siguientes:**

**Q20/28:** Falta de accesibilidad de la vivienda adjudicada provisionalmente a través del ICAVI. El ciudadano afectado se desplaza en silla de ruedas, y la vivienda no cumple condiciones de accesibilidad y no está adaptada para una persona con problemas de movilidad como es el caso.

**Q20/321:** Problemas de accesibilidad a la vivienda de una persona con dificultades de movilidad, por el estado defectuoso de las aceras, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

**Q20/1179:** Denuncia el ciudadano reclamante la escasez de transporte adaptado y accesible en la isla de Tenerife. Tiene reconocido el grado de discapacidad 79%, y Grado II de Dependencia (Severa). Dado que se desplaza en silla de ruedas eléctrica manifiesta encontrarse con muchas dificultades para desplazarse desde su domicilio a las consultas médicas y resto de servicios urbanos, debido en gran parte a la poca accesibilidad del mobiliario urbano, aceras sin rebaje, vehículos que obstaculizan los accesos, aceras estrechas y con bordillos altos, irregularidades en el firme, a esto le añade la escasez de transporte público adaptado. Manifiesta que son pocos los taxis adaptados para personas que se desplazan en silla de rueda eléctrica, que los pocos que existen imponen precios cerrados superiores al resto de los usuarios sin discapacidad.

A ello se le suma la nueva situación causada por el Covid-19, que exige extremar las medidas de seguridad para grupos de riesgo, como el reclamante y su esposa, que no cuentan con medidas de distanciamiento necesario que garantice su seguridad en los transportes públicos colectivos, siendo por tanto, en estos momentos, el taxi su única opción de transporte seguro. También plantea la escasez de transporte público colectivo adaptado y accesible en Tenerife, que además, no funciona correctamente, dado que a pesar de contar con rampa accesible (guaguas), ésta no suele estar operativa. Por otro lado, manifiesta que no existen actualmente medidas de seguridad y distanciamiento en el tranvía tendentes a evitar los contagios para personas que se desplazan en silla de ruedas, porque la ubicación de las mismas junto a la puerta de salida los expone al constante tránsito de viajeros sin la distancia necesaria. Ha solicitado la intermediación de la Diputación del Común para garantizar transporte accesible, y su debido funcionamiento en la isla de Tenerife, y promover, en la isla de Tenerife, medidas como las llevadas a cabo en otras islas, como la que realiza la Fundación Canaria para el Fomento del Transporte Especial Adaptado.

**Q20/1627:** Problemas de accesibilidad en el barrio El Campino, los vecinos se han dirigido al Ayuntamiento de Icod de los Vinos, y al Instituto Canario de la Vivienda, para que se dé solución a las barreras físicas y de accesibilidad existentes en la urbanización, para garantizar el acceso a sus viviendas y una vida digna y en igualdad de oportunidades.

**Q20/1676:** El ciudadano reclamante tiene dificultades para transitar por la acera aladaña a su vivienda en Santa Cruz de Tenerife, por el acúmulo de objetos que impiden el paso de la silla de ruedas en la que se desplaza.

**Q19/1417;** se denuncia la falta de adaptabilidad de la Plaza de Manuel Becerra en materia de accesibilidad. Este asunto tiene sus antecedentes en la queja tramitada con la referencia **Q16/915** en la que esa corporación emitió un informe en el que se nos manifestaba lo siguiente:

1. El servicio de urbanismo solo ha intervenido en la Plaza de Manuel Becerra y de forma parcial, ya que la instalación de marquesinas y de paneles informativos para personas ciegas, corresponde a la empresa Guaguas Municipales.
2. Existen, igualmente deficiencias en materia de accesibilidad, cuya subsanación se acometerá en la mayor brevedad posible.

### Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad

Dentro de este apartado se desarrollan los aspectos fundamentales de las quejas presentadas entre las que se destacan:

- Reclamación de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida en la calle donde reside, puesto que el único existente es insuficiente dado que existen en la zona varias personas que lo requieren (**Q20/598**).
- Queja de oficio abierta para conocer la reserva de plazas PMR en Santa Cruz de Tenerife (cumplimiento de normativa en cuanto a ratios, medidas, señalización: **Q20/1902**).
- Falta de respuesta a la solicitud de reposición de la plaza de aparcamiento para persona con discapacidad reconocida cuyo cambio ha ocasionado perjuicios al reclamante, la inclinación de la vía ha provocado caídas a la salida del vehículo (**Q20/2444**).
- Denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. (**Q20/2375**).
- Disconformidad con la denegación la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida (**Q20/2555**).
- Asociación de Discapacitados de La Palma (ADFILPA) denuncia problemas de accesibilidad a los aparcamientos para personas con movilidad reducida del Centro de Salud y Polideportivo de Tazacorte (**Q20/655**).

### Recursos de atención a las personas con discapacidad en Canarias.

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 la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración.

En este apartado debemos destacar la investigación de oficio (**Q20/595**) que se decide tras la reunión mantenida con la Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU), cuyos representantes, hicieron llegar al Diputado del Común, la necesidad de visibilizar estas enfermedades, así como poder mejorar la calidad de vida del paciente afectado, a través de la información, concienciación y normalización. Los pacientes afectados por estas enfermedades del intestino, colitis ulcerosa y enfermedad de Crohn, padecen diarreas, sangre en heces, cansancio, dolor abdominal, pérdida del apetito, pérdida de peso, y fiebre.

Las personas que padecen estas enfermedades, necesitan acudir al baño de forma inmediata. Por ello ACCU ha accionado tres proyectos que permitirán una mayor calidad de vida para los afectados y sus familias. El primero, la acogida de una aplicación móvil dirigida a cubrir la necesidad el uso urgente de un baño público. Este proyecto, consiste en la entrega de una tarjeta a los pacientes diagnosticados, que les permitirá acceder al uso de los baños de los establecimientos adheridos a este programa de forma gratuita. En segundo lugar, la asociación pide la posibilidad de aparcar durante un breve intervalo de tiempo en las zonas de carga y descarga, para el acceso a un baño urgente, que resulta inaplazable para quienes padecen estas enfermedades. Por último, solicitan la adaptación de los baños públicos para personas ostomizadas, sin los cuales, ven diariamente mermada su autonomía personal y su vida independiente. Para ello piden la implantación de aparatos sanitarios exclusivos y adoptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal.

Se ha dirigido petición de informe a la Consejería de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, para conocer la existencia de previsión normativa al respecto de la implantación de los programas señalados. Al Cabildo de Gran Canaria para conocer qué actuaciones se está llevando a cabo para la implantación del programa propuesto por la Asociación ("no aguanto más"), y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para conocer las acciones realizadas desde la corporación local para acoger esta iniciativa.

La declaración del estado de alarma conllevó el cierre de los centros de día, así como una restricción en las salidas y entradas de residentes, y las visitas de los familiares quedaron suspendidas, dada la situación de vulnerabilidad que presenta este colectivo ante la infección por COVID-19. Ejemplo de las dificultades que han debido enfrentar los usuarios de estos centros y sus familiares es la **Q20/1213**, la hija de la reclamante, que tiene 27 años y una discapacidad intelectual del 95%, tiene conductas autolesivas, y por ello, en lugar de visitarla en el centro, hasta la declaración de estado de alarma, paseaba con ella, porque es la terapia aconsejada. Sin embargo, desde la declaración del estado de alarma y las restricciones sanitarias posteriores, llevaba casi 70 días sin poder visitarla, pues la visita sin paseo tiene una repercusión muy negativa en la conducta autolesiva de esta joven.

Con la "nueva normalidad" se permitió la reapertura progresiva de los centros de día, aunque las autoridades dictaminarían en cada región los criterios a seguir, así como las visitas de familiares y salidas del centro para residentes.

Mediante la Orden del Ministerio de Sanidad SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifican diversas órdenes para una mejor gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, se determina que las comunidades autónomas y las ciudades autónomas podrán permitir en su ámbito territorial la realización de visitas a los residentes de viviendas tuteladas, centros residenciales de personas con discapacidad y centros residenciales de personas mayores, así como la realización de paseos por los residentes, así como que corresponderá a las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas establecer los requisitos y condiciones en las que se deben realizar dichas visitas y paseos, y las medidas sanitaria y de prevención para garantizar la seguridad de los residentes y personal que los atiende.

En base a ello se dictó ORDEN conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19. A partir de este momento los centros debían tener cumplimentados sus protocolos de actuación.

Por Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de Canarias (mediante el que se ordena Aprobar la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan), se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura.

Algunas de las quejas presentadas guardan relación con la tardanza en la adopción de la regulación necesaria que habilitara a los centros residenciales una regulación de las visitas, salidas y retornos al centro, en condiciones de seguridad para el resto de usuarios.

La suspensión de los centros diurnos de los CAMP de Tenerife y Gran Canaria, cuya competencia ha sido delegada en los Cabildos de ambas islas, ha motivado una investigación de oficio (**Q20/2292**), y otro de queja a instancia de parte (**Q20/1818**). La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. La atención



sociosanitaria que se les prestaba a través de los Centros, ha sido suprimida, y se encuentran atendidos desde entonces en sus hogares sin recursos, puesto que el PIA ha resuelto como prestación (servicio) la plaza en dicho centro sociosanitario, que no se está desarrollando. Según se pone de manifiesto por los familiares de los afectados, no se ha previsto, ninguna medida alternativa o sustitutoria para paliar esta grave deficiencia de atención y recursos. Cuestión que está siendo objeto de investigación en estos momentos.

**Q20/2576:** la familia de un joven con reconocimiento de Grado III de dependencia, y derecho a una plaza en centro de día, Centro de Adultos Hermano Pedro de Santa Cruz de Tenerife, indica que desde el día 16 de marzo, no acude al centro al haberse suspendido este servicio de día por la actual situación sanitaria derivada del Covid-19. Su madre, cuidadora principal, está enferma y no puede atenderlo adecuadamente, pues se trata de un gran dependiente, que necesita de tercera persona para todas las actividades de la vida diaria, conllevando para sus familiares una gran desgaste emocional, físico y económico. La prestación o servicio asignado no se está desarrollando y los familiares deben sufragar sus gastos, por ello han solicitado un cambio del PIA.

Demandan, mientras tanto, la posibilidad de que se desplace alguno de los profesionales que prestaban los servicios en el centro de día, a su domicilio con alguna regularidad.

**Q20/1552:** Presenta queja ante la supresión del servicio de piso tutelado asignado a su hermano con una discapacidad de 74%, que ahora se encuentra en la calle, sin seguimiento.

**Q20/2887:** Denuncia un trato inadecuado a un residente en el CAMP Reina Sofía, relacionado con la gestión de la atención durante la pandemia, que ha motivado la solicitud de cambio a otro centro asistencial.

**Q20/2335:** La afectada, residente extranjera en Canarias, tiene reconocida una discapacidad visual en su país de origen (Israel), así como el servicio de perro de asistencia. El perro-guía asignado a la reclamante, y que trajo desde su país de origen, ha fallecido, y requiere de este servicio para poder desarrollar su vida diaria y garantizar su derecho a la autonomía personal. Han acudido a la entidad ONCE, única organización que presta este servicio, y que sin embargo, no han obtenido una respuesta positiva, al esgrimir que requiere afiliación previa, afiliación no permitida a extranjeros.

**Q20/2234:** La asociación reclamante, ASOCIDE Canarias, presentó ante el Cabildo de Gran Canaria solicitud de subvención para un Proyecto de Servicio de Guías Intérpretes de Legua de Signos para personas sordociegas, sin que haya sido resuelta. Refieren que de resolverse la misma al final de año, ya sería inviable la ejecución del proyecto para el cual se ha solicitado la subvención, y que sería más conveniente orientarlo hacia el próximo año.

## ÁREA DE DEPENDENCIA

### 1. Consideraciones.

Ya indicábamos en el informe anual precedente que debido al elevado número de expedientes registrados a lo largo de los últimos años en la Diputación del Común relativos a la aplicación en Canarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal a las personas en situación de dependencia, esta institución acordó segregar en dos áreas independientes el antiguo área de Discapacidad y Dependencia.

Su andadura se inicia por separado en los primeros meses del año 2019, siendo su principal misión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común,



la supervisión de las administraciones competentes en esta materia. Especialmente, como se indicará en adelante, de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud Gobierno de Canarias, que durante el año 2020 ha aglutinado la práctica totalidad de reclamaciones en esta área.

Esta labor de supervisión se ha incrementado -si cabe- en el transcurso del pasado año, gracias a la comunicación interprofesional entre las administraciones, promovida en todos los casos por este alto comisionado, comúnmente aceptada por las diferentes instancias administrativas y, en el área que nos ocupa, también por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Todo ello, al servicio de la ciudadanía y en cumplimiento de los objetivos que para la defensa de los derechos y libertades fundamentales confiere a esta institución la Ley 7/2001, de 31 de julio.

A consecuencia de todo ello, acto seguido se expresan los resultados obtenidos de la supervisión de la Diputación del Común generada por las **477** quejas registradas en el área de Dependencia durante el año 2020, que han supuesto un total de **485** líneas de actuación, con **tres (3)** administraciones diferentes.

Que existan más líneas de actuación que quejas es habitual, puesto que una misma queja puede afectar a más de una administración. Y que haya sólo **tres (3)** administraciones afectadas trae causa en la distribución competencial, puesto que de conformidad con la asignación de funciones prevista en la normativa autonómica vigente, la competencia en materia de Dependencia en la Comunidad Autónoma de Canarias corresponde a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud Gobierno de Canarias, motivo por el cual la práctica totalidad de las reclamaciones de la ciudadanía se dirigen a actuaciones de dicho órgano.

En 2020 sólo de manera residual se han iniciado actuaciones con entidades locales, siendo la principal de ellas el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, con quien se abrieron **tres (3)** líneas de actuación (en todos los casos, además, compartida con la citada Consejería), correspondiendo la restante al Ayuntamiento de Vallehermoso, en La Gomera, referida a un trámite asociado al expediente generado por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

A **una (1)** sola de las quejas presentadas en 2020 no se le asignó organismo afectado, al ser inadmitida por no resultar competencia de esta institución.

Por último, hemos de aclarar que la Diputación del Común tramitó directamente con el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (en adelante, IASS) todas las quejas donde figuraba aquél como órgano afectado.

No obstante, como viene siendo habitual y en tanto como organismo autónomo dependiente del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, a efectos estadísticos hemos incluido las quejas tramitadas con el IASS dentro de los datos relativos a dicho Cabildo Insular.

En definitiva, las actuaciones realizadas por la Diputación del Común en el área de Dependencia durante 2020 se dirigieron, por tanto, a las siguientes administraciones:

- **Gobierno de Canarias: (480)**
- **Corporaciones Locales (5)**

## 2. Datos relativos al Sistema de para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

A similitud de años anteriores, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), entidad gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030, ha publicado varios documentos comprensivos de la atención social relativa al año 2020.

En particular, los documentos denominados “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, y “Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, hechos público el pasado 15 de enero, permiten conocer la situación de la dependencia a nivel nacional y en desglose por comunidades autónomas, a fecha 31 de diciembre de 2020.

Partiendo de tales documentos, y ya referido a la gestión del Sistema de Atención a la Dependencia Comunidad Autónoma de Canarias, comparándolo con la media nacional, cabe destacar lo siguiente:

- En España, y durante el año 2020, se han computado **1.850.950 solicitudes** relacionadas con dependencia. a fecha 31 de Octubre de 2020, similar a ejercicios anteriores. Paralelamente, en Canarias se registró un total de **54.714 solicitudes**, que suponen un **2.96%** del total nacional.
- La cifra de personas beneficiarias con derecho a prestación reconocida en el conjunto del Estado durante el año 2020 fue de **1.709.394**, lo que supone la resolución del **92,35%** del total de solicitudes presentadas. En sentido inverso, esto significa que -a fecha 31 de diciembre de 2020- el **7,65%** de la población española solicitante de prestaciones continuaba necesitando apoyos de mayor o menor intensidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. A nivel autonómico, en Canarias la cifra de personas beneficiarias con derecho reconocido es de **38.655**, lo que supone un **70,65%** de resoluciones con reconocimiento de prestaciones en 2020, mientras que a final de año, **16.059** personas –un **29,35%** del total de solicitantes- continuaban pendientes de resolución. El porcentaje, por tanto, cuadruplica en Canarias el número de personas pendientes de resolución respecto al resto de comunidades autónomas.
- Respecto al perfil de la persona beneficiaria con prestación reconocida, en el cómputo estatal, un **64,37%** son mujeres, por un **35,63%** de hombres. Por tramos de edad, el **71,78%** de los reconocimientos se refieren a personas con edad igual o superior a 65 años, mientras que las personas mayores de 80 años representan un **53,69%** del total.
- En la distribución por grados y niveles, en el conjunto nacional encontramos un total de **882.914** personas beneficiarias de Grados III y II (grandes y severos dependientes). De entre aquéllas, **786.563** son personas beneficiarias con prestación reconocida, lo que supone un **89,09%** de cobertura media nacional.
- En Canarias, del total de las **23.072** personas beneficiarias de la prestación en los citados grados II y III, se reconoció la prestación a **18.421**, lo que supone un **79,84%** del total regional o, lo que es lo mismo, **9,25** puntos porcentuales menos que a nivel estatal.
- Continuando con el parámetro anterior, aunque referido al Grado I, el IMSERSO publica un total de **473.559** personas beneficiarias, de las cuales **337.667** disponen de prestación reconocida, lo que implica un **71,30%** de cobertura media nacional.

Canarias fija la cifra de personas beneficiarias en este Grado I en **10.080**, de las cuales, **6.649** personas, un **65,96%** del total, son beneficiarias de prestación, quedando pendientes de concesión otras **3.431** (un **34,04%** del total). La cifra, una vez más, nos aleja de los números del Estado, esta vez en **5,34** puntos porcentuales.

A su vez, nos hacemos eco de los datos publicados del propio Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 sobre el tema de dependencia: “El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 ha publicado los datos del sistema de dependencia a cierre de año, que muestran cómo más de **370.000** personas se encontrarían actualmente en el limbo de la dependencia por retrasos en la concesión de las ayudas y en la propia valoración de su condición de dependientes.

Concretamente, según los datos oficiales se habrían presentado **1.850.950** solicitudes de valoración y ayudas a la dependencia, de las que se habrían resuelto **1.709.394** concediéndose algún tipo de grado de dependencia y derecho a ayuda a casi el **80%** de ellas (**1.356.473** dependientes oficialmente reconocidos), por lo que quedarían todavía en espera de valoración **141.556** personas. Es decir, el **7,70%** de las personas que han solicitado ser reconocidas como dependientes no han sido todavía valoradas.

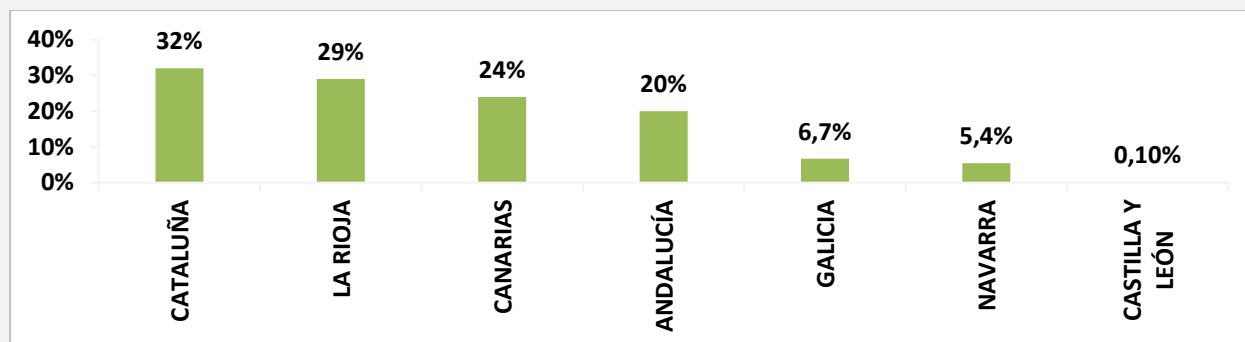
Este porcentaje de solicitudes a la espera de ser valoradas se podría considerar el mínimo habitual para el funcionamiento administrativo, pero la realidad es que la agilidad en la resolución de la valoración de los dependientes difiere tanto entre autonomías, que en la práctica constituye una forma encubierta de regulación de la lista para el acceso a las ayudas, con apenas sólo un **1%** de las solicitudes pendientes de resolución en autonomías como Navarra, País Vasco o La Rioja y más del **30%** de solicitudes atascadas en los cajones aún sin valorar en comunidades como **Canarias**, o el **15%** en el caso de Murcia.

A esas más de **140.000** personas pendientes de valoración de su grado de dependencia se añade la lista de espera oficial de los dependientes, ya que de los **1.356.473** dependientes reconocidos con derecho a ayudas, sólo **1.124.230** los están realmente recibiendo.

Es decir, la lista de espera oficial del sistema de dependencia la engrosan **232.243 dependientes reconocidos que aún no han recibido ayudas** (el **17%** del total) a los que hay que sumar la lista de espera extra oficial de **140.000** personas, en un limbo a la espera de ser valorado su grado de dependencia (de los que aproximadamente un **80%** acabará obteniendo algún tipo de grado de dependencia y derecho a prestación cuando se llegue a valorar su solicitud). En conjunto, más de **370.000** personas estarían el limbo de la dependencia.

Sobre estas cifras (correspondientes al cierre de 2020, el Ministerio Derechos Sociales ha hecho una revisión de datos a 31 de enero de 2021 tras cruzar los datos con los de fallecidos. Las magnitudes, sin embargo, apenas cambian y la lista de espera oficial incluso crece: **234.039 dependientes reconocidos que aún no reciben ayudas** de los que **97.451** son además dependientes de los grados más altos, el II y el III (aproximadamente el **11%** de todos los grandes dependientes reconocidos).

Estas listas de espera oficiales son también muy desiguales según las autonomías con apenas un **0,1%** de los dependientes reconocidos que no reciben aún ayudas en el caso de Castilla y León, un **5,4%** en el de Navarra o un **6,7%** en Galicia y hasta un **32%** de dependientes en lista de espera oficial en Cataluña, **29%** en La Rioja, **24% en Canarias** o **20%** en Andalucía. Si a esas cifras se le añade la lista de espera extra oficial puede observarse cómo autonomías como **Canarias** tienen a más del **50%** de sus dependientes en un limbo sin ayuda alguna.”

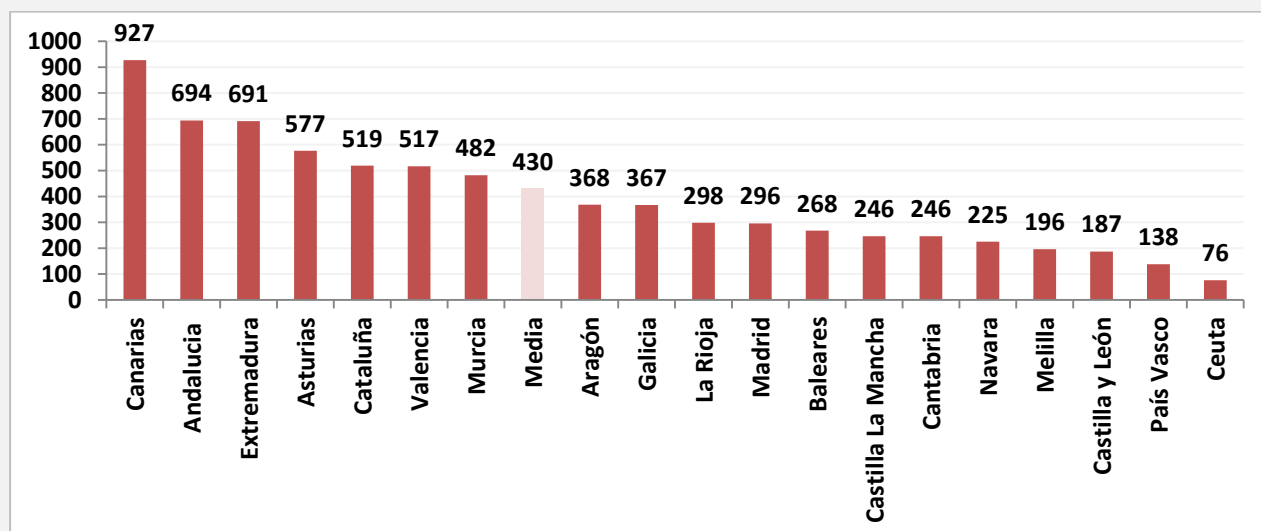


### PLAZOS DE TRAMITACIÓN

Según los datos estadísticos emitido por el SISAAD a 31 de diciembre del 2020 y emitido en su XXI Dictamen del Observatorio de la Dependencia, de marzo de 2021, “el tiempo medio de tramitación de un expediente es de **430 días**, aunque en cuatro comunidades (Canarias, Andalucía, Extremadura y Asturias) se superan los **540 días**.”

Por normativa, el plazo máximo para resolver un expediente se sitúa en seis meses (**180 días**), pero solo hay cuatro (4) territorios por debajo o cercanos a ese margen en sus promedios: las ciudades de **Ceuta** (76 días) y **Melilla** (196); el **País Vasco** (138); **Castilla y León** (187) y **Navarra** (225).

En el otro extremo estarían **Canarias** (927 días); **Andalucía** (694); **Extremadura** (691) y **Asturias** (577).



Tiempo medio (nº días) de tramitación de expedientes de dependencia desde la solicitud hasta la resolución de prestación.

### 3. Datos relativos a la monitorización de la mortalidad mensual

De manera complementaria a todo lo expuesto, durante el año 2020 se ha desarrollado en el conjunto del Estado un Sistema de Monitorización de la Mortalidad mensual (MoMo) de las personas solicitantes de dependencia, que incluye las defunciones de todas las personas solicitantes de dependencia.

Con relación a ello, del documento denominado “MoMo en el sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, publicado por el IMSERSO en enero de 2021, se obtienen los siguientes datos:

- A nivel nacional, entre marzo y noviembre de 2020 se observa un exceso de mortalidad (*estimaciones de mortalidad esperada se realizan mediante medias históricas de la mortalidad observada en solicitantes de dependencia del 1 de enero de 2017 al año actual. Pasado el año 2020, se coteja con la mortalidad real y la diferencia sería ese exceso de mortalidad. Ese exceso podría ser, en parte, explicable por el Covid-19*) de **45.665** personas en el SAAD (incremento del **31,8%** de la esperada) afectando a un **2,40%** del total de sus solicitantes.
- Por rangos de edad, el **82,00%** de las personas fallecidas en exceso (**37.445**) tenía una edad igual o superior a 80 años.
- Las Comunidades Autónomas en las que se registró un mayor el exceso de mortalidad entre las personas con solicitud de dependencia de marzo a noviembre de 2020 (últimos datos publicados) fueron la Comunidad de Madrid (exceso del **61,1%**, con **10.018** personas fallecidas en número superior a las esperadas), Castilla-La Mancha (exceso del **52,1%**, con **4.056** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado), Castilla y León (exceso del **47,3%**, con **5.230** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado), Cataluña (exceso del **37,1%**, con **9.763** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado) y la Comunidad Foral de Navarra (exceso del **27,3%**, con **556** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado).
- En el margen opuesto, las Comunidades Autónomas que registraron un menor exceso de fallecimientos de personas solicitantes de dependencia entre marzo y noviembre de 2020 (últimos datos publicados) fueron Galicia (exceso del **9,8%**, con **713** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado), La Rioja (exceso del **15,6%**, con **157** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado) y Andalucía (exceso del **16,2%**, con **4.326** personas fallecidas con solicitud de dependencia superior a lo esperado).
- Canarias se mantiene en un término medio, aunque más próxima a las comunidades con menor exceso de fallecimientos respecto a lo previsto, con un promedio del **18,63% de marzo a noviembre**. A destacar que en nuestras islas, el mes con menor exceso en el número de fallecimientos de personas solicitantes de dependencia respecto a las previstas fueron marzo y agosto, ambos con un **3%**. Noviembre sitúa al archipiélago como la segunda comunidad con exceso de fallecimientos en el ámbito estatal, con un incremento del **3,9%**, sólo por detrás de Madrid, que no experimentó incremento alguno en este sentido. Por el contrario, abril (**25,8%**), mayo (**53,2%**) y septiembre (**52,4%**) fueron meses terribles a este respecto en nuestra comunidad, con los registros ya indicados.

#### 4. Influencia del Covid-19 en el ámbito de la dependencia en Canarias

La situación de alerta social y sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2, causante del síndrome respiratorio agudo Covid-19, trajo consigo el confinamiento ciudadano y la suspensión de términos e interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público que supuso la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

La influencia que todo ello tuvo en la gestión de la dependencia dentro de nuestra comunidad, será tratada con detalle en el **Capítulo IX**.

Baste ahora señalar que durante el primer trimestre del año la presentación de quejas se iba sucediendo a un ritmo similar al de años anterior, tanto en enero (**56** quejas registradas) como en febrero (**56**), como durante los 13 primeros días de marzo (**24**).

En contraposición a ello, el ritmo de presentación de solicitudes decayó hasta casi desaparecer del 14 al 31 de marzo (**3** quejas), abril (**9**) y mayo (**9**).

Una vez levantadas las medias de restricción a la movilidad a la ciudadanía inherentes a la decretación del estado de alarma, se produjo un repunte en junio (**39** quejas) para incrementarse en julio (**58**), agosto (**43**), septiembre (**43**), octubre (**60**), noviembre (**52**) y diciembre (**26**).

Por lo tanto, el número de reclamaciones presentadas del 14/03/20 al 31/05/20 (21) supuso sólo un **4,40%** del total de las **477** quejas presentadas en 2020.

Estos datos promedian **0,26** quejas al día durante los 79 días naturales comprendidos entre el 14/03/20 y el 31/05/20, frente al promedio de **2,86** quejas presentadas por cada día natural del resto del año. Dicho de otra forma, cada día de confinamiento se presentaron **11** veces menos quejas que cualquier otro día del año.

##### *5. Otros datos relativos a la tramitación de la dependencia en Canarias.*

En el anterior informe anual reflejábamos un incremento del **8,10%** de personas atendidas en Canarias en el ámbito de la dependencia, con respecto a los datos de 2018, habiendo ascendido a **23.390** las personas atendidas. Con el resto de parámetros (solicitudes, dictámenes, etc.) generalmente similares a los de las restantes comunidades autónomas, y con la peor tasa de cobertura de todo el país (un **1,09%** de cobertura frente al **2,39%** del promedio nacional), difícilmente nuestra comunidad habría podido mejorar en 2020 su situación respecto al resto del Estado español.

El transcurso del año ofrece datos similares a los de ejercicios anteriores. El número de personas atendidas vuelve a incrementarse, siendo **25.070** a fecha 31/12/20, frente a las ya citados **23.390** de 31/12/19, con un aumento de **1.680** personas, lo que implica una subida del **6,70%** respecto a dicho año.

No obstante, como ya hemos visto en anteriores apartados de este informe, las personas beneficiarias con prestación reconocida en el Grado I representan un **65,96%** del total de beneficiarios en Canarias, lo que supone **5,34 puntos** menos que en el total de España, que promedia un **71,30%**.

En el caso de los mismos parámetros, pero referidos a los Grados II y III, la situación comparada empeora, habiéndose reconocido la prestación a un **79,84%** del total en Canarias, frente al **89,09%** de cobertura en el Estado, lo que implica una distancia de **9,25 puntos** respecto a la estadística nacional.

Si en 2019 el número de personas sin prestaciones era de **9.040**, lo que suponía un **28%** del total de beneficiarios del sistema, a 31/12/20 esos datos son del **24,38%**, que si bien mejoran los del ejercicio anterior, nos sitúan en el tercer territorio con peores datos del Estado en este parámetro, sólo peor que Cataluña (**31,86%**) y La Rioja (**29,32%**), y muy lejos de la óptima situación de Castilla y León (**0,11%**) y de Ceuta (**2,03%**).

Cabe recordar que **once (11)** territorios sitúan esa tasa por debajo del **15%**, y que sólo **tres (3)** - precisamente Cataluña, La Rioja y Canarias- la ubican por encima del **20%**, encontrándose los **seis (6)** restantes entre el **16,36%** de Extremadura y el **19,83%** de Andalucía.

En cuanto a las prestaciones, de las **25.070** personas beneficiarias con prestaciones reconocidas, sólo se contemplan **27** que consistan en ayudas a domicilio, lo que supone un **0,10%** del total de prestaciones concedidas. El dato es el más bajo de España, siguiendo a la Comunidad Valenciana (**1,74%**) y Extremadura (**3,04%**), correspondiendo en el otro lado de la balanza los mayores porcentajes en servicio a domicilio a Andalucía (**32,55%**), Galicia (**31,85%**) y La Rioja (**28,48%**).

## ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

### 1. Consideraciones

Como se ha dicho, en el área de Contratación Pública, durante 2020, sólo se recibieron 3 quejas, lo que obedece, con toda probabilidad, a la situación generada por el COVID-19, que ha dado lugar a que los problemas más graves que afectan a los ciudadanos estén relacionados con otras áreas.

### 2. Principales motivos de queja

La problemática planteada en las quejas trae causa del incumplimiento, por parte de las administraciones y organismos afectados, de obligaciones derivadas de contratos del sector público.

En las 2 quejas que se cerraron, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y la PLATAFORMA OCEÁNICA DE CANARIAS (PLOCAN) respondieron a la petición de informe sin dilación.



## ADJUNTÍA SEGUNDA

Terminado el texto del Informe 2019 y con la esperanza de que se viera una luz como previsión eficaz en, los presupuestos de esta comunidad autónoma para 2020, una luz en casi todas las reivindicaciones que se hacía del resultado a la supervisión de las administraciones públicas y órganos, que en nuestra funciones y régimen de actuación nos otorga los artículos 16 y 17 de la Ley 7/2001, de 31 de Julio, del Diputado del Común.

Una luz más fuerte estaba, o al menos yo la percibía, en el horizonte de los presupuestos del 2020, pero la irrupción de la pandemia del Coronavirus colapsó todo el posible bienestar que se preveía con la administración ofrecería a las demandas que efectuaba la ciudadanía de sus carencias: como por ejemplo, *la inactividad y anormal funcionamiento administrativo, el sufrimiento e impotencia ante la vulneración de sus derechos existentes, que han tenido que sufrir y sufrirán por esta crisis.*

La Pandemia nos ha hecho ver nuestras realidades, de un sistema Sanitario y Social maltratado por años de austeridad y recortes. A su vez, también el espacio socio-sanitario que no se han compensado, en la que en muchos casos, el único sostén ha sido una fuerza de trabajo dedicada y comprometida con la sociedad, que dejara huella en el sistema por muchos años. Es necesaria una inversión adecuada en lo que se ve y en lo que no se ve, como la atención Primaria, al igual que la educación, servicios sociales, justicia, economía, etc, etc.

La administración, todos y todas, hemos de ser conscientes que no toda la ciudadanía sufre la crisis en la misma intensidad. Se han tambaleado en las bases más débiles de integración, agravándose y enquistándose una pobreza severa en las bases sociales existentes, con las consecuencias que los más frágiles siempre pierden, existiendo diversas circunstancias de exclusión.

En la infancia, agravada la situación y la inactividad de la administración es patente. Entre otras cosas mencionar el no avance de: *...actualización del régimen Jurídico de Protección a la infancia y adolescencia a las exigencias de la normativa vigente.*

Las niñas y niños están más expuestos a las vicisitudes de los ciclos económicos que otros grupos sociales y esto es lo que hay que evitar: que la base para su evitación, su educación, no tenga la respuesta necesaria. A este respecto, las nuevas tecnologías no han estado en un plano de equidad para el desarrollo efectivo de los derechos de los niños y niñas, afectando negativamente a su rendimiento cognitivo, y a su progreso. Debemos potenciar la no reducción de los servicios públicos, ofreciendo oportunidades de futuro, con mejora de sus condiciones de salud. El retorno económico a iniciar con prioridad pensando en ellos, porque son la base del futuro.

Se ha de vigilar y dar más efectividad por parte de nuestras Administraciones Canarias, recordándoles que han de dar efectividad Real a la Declaración Universal de los Derechos Humanos que proclama que la infancia tienen derechos, cuidados y asistencias especiales.

La desigualdad a pesar de todos los esfuerzos, ha seguido creciendo, debemos aprender juntos con responsabilidades compartidas entre todas las instituciones. No ayuda enfrentarnos entre nosotros a las presentes situaciones que condicionan enormemente el desarrollo de nuestra Comunidad Autónoma. El esfuerzo común ha de fluir, sí, ha de fluir, pero con positividad, no con negatividad. De lo contrario, esta inercia hace disminuir el avance de la ciudadanía.

La mención, de la nueva normalidad, es una expresión o actuación, que se hace mayoritariamente en sentido negativo. Término sustantivo empleado con una desprotección a la ciudadanía. Lo importante es comprender que existen responsabilidades por la manera que cada uno actúa y no cabe escudarse en



que se trata de una situación excepcional, para afectar el valor que cada Derecho Individual, tiene en una nueva escala de valores de interés Público. Los Derechos Fundamentales, los Derechos Humanos, no se pueden restringir, ni desvirtuarlos. Hallar el equilibrio justo siempre presenta dificultades, hasta en las mejores circunstancias, pero hemos de intentarlo y ser además conscientes de ello. Los responsables de las Administraciones Públicas, con los defectos y limitaciones humanas, deben gestionar los recursos bajo su responsabilidad como representantes de la ciudadanía.

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. En el actual escenario no hacemos nada, ningún esfuerzo serio para reformar nuestras fallidas instituciones o resolver irregularidades económicas y sociales, que se han vuelto endémicas “se volverá a repetir la historia disfuncional”. Si no procuramos entre todos y todas fortalecer/reforzar la resiliencia de nuestras defunciones, aceptando y comprendiendo la gravedad del problema por todos y todas, no se podrá exigir las reformas necesarias.

“En esta crisis, heredamos una crisis anterior y la brecha ha sido mayor. Hemos de creer en la posibilidad de un estado de bienestar mejor, no es ningún capricho. Mi recomendación es “acción”. Reitero: Hallar el equilibrio justo siempre presenta dificultades, hasta en las mejores circunstancias, pero hemos de intentarlo, siendo consciente de ello.

Milagros Fuentes González  
Adjunta Segunda

## ÁREA DE JUSTICIA

### 1. Consideraciones.

Se han tramitado un total de ciento ochenta y dos **(182)** expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento treinta y dos **(132)** expedientes durante el ejercicio 2020 y procediendo treinta y nueve **(39)** expedientes de queja del año 2019, y once **(11)** del 2018.

Se han registrado veintiséis **(26)** quejas nuevas menos que en 2019, lo que supone un descenso del **16,45%**. Sin embargo, este descenso obedece a diferentes causas: por una parte, y al igual que sucedía durante el ejercicio 2019, la creación del área 21 de Migraciones, como nueva área de actuación, y la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad y Violencia de Género, que supuso que muchos de los expedientes que anteriormente se tramitaban desde el área de Justicia fueran derivados a esas dos áreas para su tramitación, debido a los características especiales que revisten las mismas; y por otra, debido a la situación de pandemia mundial a causa del COVID-19 se ha producido un descenso en la atención ciudadana y en el asesoramiento prestado por el personal de la institución de forma presencial en las oficinas.

En el ejercicio 2019 sí habían aumentado las atenciones directas y las entrevistas con la ciudadanía por parte de la asesora del área, mientras que en el año 2020 estas atenciones, debido al motivo mencionado con anterioridad, han descendido, por lo que a pesar de que las quejas se presentan por los mismos motivos que en años anteriores, a lo largo de este ejercicio, se han interpuesto menos.

Con independencia de este descenso en el número de quejas, los motivos se repiten, por lo que se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo un claro colapso que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas, generando indefensión a la ciudadanía.

Como ya hemos referido en anteriores informes, por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se ha venido desarrollando la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019 a causa de la sobrecarga de trabajo que durante años han venido padeciendo los órganos judiciales radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias. Son varias las actuaciones encaminadas a reducir los plazos de respuesta judicial, incrementar su capacidad de resolución, aproximar el servicio a la ciudadanía y conseguir una justicia más transparente y de calidad.

A dicho organismo, como ente competente sobre la gestión de los medios materiales y personales, continuamos reiterando la recomendación de poner en ejecución la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019, aun habiendo sido presentado en el mes de abril de 2020 el informe final de evaluación de dicha Estrategia de Modernización, así como dotar de los medios necesarios para lograr el funcionamiento de todos los organismos que de la misma dependan.

En lo que respecta a los órganos judiciales a los que se solicitó información previa, al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y con base en el Convenio de Colaboración suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, debemos destacar, como en anteriores informes, la buena cooperación de los mismos.

La firma de ese nuevo convenio, cuyo objetivo es profundizar y acrecentar la colaboración que vienen manteniendo desde 2002 el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, supone todo un logro, al reforzar la fluidez y rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

Al amparo de este Convenio, el Diputado del Común, don Rafael Yanes, en fecha 3 de noviembre, se reunió por videoconferencia con el presidente del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), don Carlos Lesmes, para llevar a cabo la revisión de los Informes Anuales de la Diputación del Común correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019, en materia de justicia, elaborados al amparo de los convenios suscritos entre ambos organismos.

Durante este encuentro se destacó la importancia de mejorar la partida destinada a crear puestos de psicólogos y trabajadores sociales para las valoraciones médico-forenses, así como las deficiencias en las que se debe trabajar especialmente, como son los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, los Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia y el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.

Por otra parte, a nivel autonómico, 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 acuerdo con el que se pretende lograr una coordinación y colaboración interinstitucional, y conseguir el fortalecimiento de la comunicación directa e intercambio de datos entre ambos organismos para un mejor desarrollo de sus respectivas competencias en aras a la mejora de la Administración de Justicia en Canarias.

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 de 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.

Debido a ello, en fecha 5 de noviembre, la Adjunta Segunda, la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, 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.

## 2. Principales motivos de queja.

### - Funcionamiento de Juzgados y Tribunales

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.

**- Funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal, Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia y Puntos de Encuentro Familiar.**

En el caso de las quejas registradas a raíz de irregularidades detectadas en el funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de las provincias canarias, resulta gratificante poner de manifiesto que se ha producido un descenso en la interposición de las mismas. En años anteriores estas quejas eran presentadas a causa de los graves retrasos que se estaban produciendo en las concesiones de cita para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente y en la emisión de los correspondientes dictámenes.

En el ejercicio 2019 procedimos a la emisión de varias Recomendaciones a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia para que sin dilación, habilitaran los medios personales y materiales necesarios, así como, el resto de medidas imprescindibles para la emisión de los informes periciales y pruebas psicosociales solicitados por los órganos judiciales en los procedimientos sobre menores y para que con carácter preferente, por mandato legal, se efectuaran en un plazo razonable, no causando perjuicio a los intereses a proteger. Resulta sumamente destacable en este sentido, la respuesta dada por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia el pasado año a fin de resolver la falta de disponibilidad de recursos en los diferentes servicios y los retrasos en las citaciones para la elaboración de informes, sin efectividad real.

**- Registro Civil**

De forma paralela a la dilación existente en la tramitación de los procedimientos judiciales, se ha observado dilación en la tramitación de los expedientes registrales por parte de los Registros Civiles radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias, entendiéndose que la causa principal de dicha dilación es la falta de disponibilidad de recursos personales y materiales.

**- Colegios profesionales**

Siguiendo la división establecida en los Informes 2018 y 2019, las quejas registradas a partir de la interposición de reclamación ante alguno de los colegios profesionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con el ámbito judicial, pueden ser agrupadas en dos sub-materias:

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. En estos casos, y tras la correspondiente investigación, se ha procedido a emitir diversas Sugerencias:

Por ejemplo, en los expedientes **Q19/2147** y **Q20/57**, se sugiere al Consejo Canario de Colegios de Abogados que proceda a Consejo Canario de Colegios de Abogados que proceda a la resolución de manera expresa de los recursos de alzada interpuestos por los reclamantes.

En el caso del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, a consecuencia de una queja presentada ante dicho colegio profesional contra una letrada se sugiere *“que se proceda a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito del reclamante, y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario sobre una letrada”*.

Y por otra parte, nos encontramos con aquellas quejas interpuestas en relación con el beneficio de 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.

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.

#### - Instituciones Penitenciarias

A lo largo de 2020, se ha venido manteniendo el número de quejas presentadas por personas que se encuentran privadas de libertad en alguno de los Centros Penitenciarios con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Son varios los asuntos planteados en los escritos de queja: denegación de permisos, traslado de módulos, no devolución de pertenencias, etc. Aunque si tuviéramos que destacar uno serían las discrepancias con el traslado de centro penitenciario. La sobreocupación existente en algunos de los centros penitenciarios radicados en territorio canario imposibilita el traslado de internos a alguno de estos centros o incluso su permanencia en los mismos. Esto dificulta que muchos canarios puedan cumplir sus penas en una prisión cercana al lugar de residencia de sus familiares, lo que provoca desarraigo social. Siendo esta materia competencia del Defensor del Pueblo de España, esta Institución ha mediado y ha efectuado gestiones para que en la medida de lo posible estas solicitudes se resuelvan positivamente y con celeridad.

#### - Registro de Parejas de Hecho

En el Informe Anual 2019 destacábamos el aumento de las quejas registradas por el retraso existente en la resolución de las solicitudes de inscripción de pareja de hecho en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, lo que nuevamente se ha puesto de manifiesto a inicios del año 2020.

En el ejercicio anterior, con fecha 3 de octubre, se procedió a incoar investigación de oficio sobre el retraso en las inscripciones de pareja de hecho en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, registrada con número de referencia **Q18/1426**, en la que se procedió a recomendar a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana que expidiera de oficio el certificado acreditativo del silencio administrativo producido, respecto a todas aquellas solicitudes de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho desde cuya presentación hayan transcurrido tres meses sin haber recaído resolución expresa, mediante el cual se certifique que efectivamente se ha producido tal estimación de la petición del interesado por transcurso del tiempo y el consecuente silencio positivo, recomendación que fue aceptada por dicha administración.

Sin embargo, en fecha 7 de noviembre de 2019, se recibió oficio del Cabildo de Lanzarote en el que se solicitaba la colaboración de la Diputación del Común a los efectos de instar a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y

Seguridad para que cubriera a la mayor brevedad posible el puesto de trabajo desierto en la provincia de Las Palmas en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias al objeto de restablecer el servicio con máxima urgencia. Es por ello que a fecha 18 de noviembre de 2019 se procede a incoar investigación de oficio nuevamente sobre el asunto planteado.

Es en el ejercicio 2020 cuando se recibe la respuesta a la petición de información formulada, cuyo tenor literal es el siguiente:

#### *I.- ANTECEDENTES:*

*Primero: Se han presentado escritos de queja ante la Diputación del Común donde los reclamantes, solicitantes de inscripción de pareja de hecho en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, manifiestan haber presentado solicitud de inscripción en el citado registro, sin que hubiesen recibido en tiempo y forma el documento acreditativo de la formalización de la solicitud.*

*Ante la falta de respuesta por la Administración, los solicitantes presentan reclamación, sin que hayan recibido contestación alguna al día de presentación de esta queja.*

*Segundo: Habiendo solicitado la Diputación del Común, en sucesivos escritos, informe acerca de los hechos expuestos en base a los principios de buena administración y transparencia administrativa, ésta Dirección General ha dado respuesta a las cuestiones planteadas en los siguientes términos: “Como consecuencia de la situación que padece la Administración Pública en general, de insuficiencia de medios personales, éste centro directivo encargado de la gestión del Registro de Parejas de Hecho de Canarias se ha visto imposibilitado en los últimos meses para resolver entiendo y forma las solicitudes presentadas. No obstante, con la provisión de parte de las plazas vacantes la situación ha comenzado a regularizarse, por lo que en fechas próximas se podrá dar cumplimiento a /as solicitudes presentadas.*

#### *II.- RESPUESTA A LAS CUESTIONES PLANTEADAS:*

*Primera.- En relación a las quejas formuladas ante el Diputado del Común, consultado el Registro de Parejas de Hecho de Canarias se constata que la situación actual de las solicitudes, vinculadas con las quejas, es que mediante Resolución de la Directora General de Transparencia y Participación Ciudadana se ha resuelto la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.*

*Segunda.- A medida que se da respuesta a la insuficiencia de medios personales para gestionar los registros dependientes del Centro Directivo, al amparo de la Ley 5/2003, de 6 de marzo para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias, se están tramitando numerosas solicitudes mediante la emisión de certificados acreditativos del silencio administrativo positivo por el transcurso del plazo y/o resolución expresa estimatoria, todo ello conforme prevén los artículos 21 y 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*Tercera.- En cuanto al número de profesionales con que cuenta el Registro de Parejas de Hecho, y funciones correspondientes a cada puesto, en estos momentos se cuenta con un auxiliar administrativo (C-2) a tiempo completo, un auxiliar administrativo (C-2) a tiempo parcial y Jefe de Servicio de Entidades Jurídicas (A-1), que engloba las materias y gestión de los registros públicos de Asociaciones, Fundaciones, Colegios Profesionales, Academias y Reales Academias. Las funciones que realizan son las propias del cuerpo al que pertenecen, recogidas en la Relación de Puestos de Trabajo del Departamento.*

*Cuarta.- Con respecto a las actuaciones que se están llevando a cabo, o que se llevarán a cabo en su caso, para la contratación de personal, así como cualquier otra medida en relación con la habilitación de medios personales, una vez finalizado el proceso de promoción interna se ha incorporado al Servicio una*

*administrativo (C-1), se ha solicitado el nombramiento de funcionario interino para atender al exceso o acumulación de tareas en el negociado de Parejas de Hecho, perteneciente al cuerpo de auxiliares administrativos (C-2) y se continúa solicitando la cobertura de la plaza de auxiliar administrativo (C-2) vacante en la relación de puestos de trabajo.*

Se procede al archivo de la queja de forma favorable al entender que se está trabajando a fin de solventar la dilación existente y el asunto planteado se encuentra, por tanto, en vías de solución. No obstante, se procederá a efectuar seguimiento del expediente a fin de comprobar en un plazo prudencial si se ha procedido a nombrar funcionario interino para atender al exceso o acumulación de tareas en el negociado de Parejas de Hecho, perteneciente al cuerpo de auxiliares administrativos (C-2) y cubierto la plaza de auxiliar administrativo (C-2) vacante en la relación de puestos de trabajo, para lo que podrá dirigirse nueva comunicación a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad.

**- 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, habiéndose producido un incremento respecto al año anterior. Durante el año 2020, se ha procedido a la tramitación de cinco (5) expedientes en los que esta Institución ha acordado supervisar la actuación de las corporaciones locales, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

Conviene destacar los expedientes con referencia **Q20/1249 y Q20/1256**, en los cuales las quejas se plantean por el ciudadano frente a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por no abonar la cantidad correspondiente a un pensión de invalidez no contributiva que asciende a la cantidad de seis mil novecientos cuatro € con ochenta céntimos (**6.904.80€**) más quinientos sesenta y cinco € con quince céntimos (**565.15€**) en concepto de intereses, lo que supone una cantidad total de siete mil cuatrocientos sesenta y nueve € con noventa y cinco céntimos (**7.469,95€**), reconocida mediante sentencia recaída en un Procedimiento ordinario de la Sección Segunda de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

Se procede a la resolución de la queja tras la práctica del abono de la cantidad adeudada en el mes de agosto de 2020 por parte de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, entendiendo, por tanto, que el asunto se ha resuelto de forma favorable al ciudadano.

Por otro lado, en la **Q20/1320** se plantea también la falta de ejecución de una sentencia judicial por parte de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, más concretamente, la dilación en la ejecución de una Sentencia de 13 de febrero de 2020 del Juzgado de Primera Instancia Número 3 de Las Palmas de Gran Canaria en un Juicio Verbal especial sobre capacidad, mediante la que se acuerda declarar la incapacidad parcial de un ciudadano y la constitución del régimen de tutela a ejercer por la Comisión Tutelar del Mayor Legalmente incapacitado dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias.



## ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

### 1. Consideraciones.

Iniciaremos nuestra exposición manifestando que durante el año 2020 en el área de comercio y consumo existe una notoria tendencia al cambio en la temática de las quejas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, una vez finalizado el primer trimestre del año 2020 y coincidiendo con la declaración del estado de alarma.

Durante los tres primeros meses del año, el motivo de las quejas nuevas presentadas, fue similar a las tramitadas durante el año 2019 y los años anteriores, es decir, los ciudadanos y ciudadanas en general reiteran el motivo fundamental de sus quejas cual es la falta de respuesta y atención de la administración pública a sus escritos de reclamaciones o solicitudes cursadas, sobre todo por la ya conocida problemática del comercio on-line en las islas y, por la escasa efectividad de las reclamaciones llevadas a cabo ante las oficinas municipales de atención al consumidor, (en adelante OMIC) y la insatisfacción de los consumidores en las reclamaciones presentadas frente a empresas de ámbito multinacional, o comercios locales consolidados y con gran trayectoria.

Sin embargo, una vez transcurridos los primeros meses del estado de alarma, y abordadas la flexibilización de las medidas de restricción de derechos, así como con el reinicio de las actividades no esenciales, surge un nuevo grupo de quejas relativas a la venta ambulante y en los mercadillos públicos que merece ser destacada.

En este informe 2020, en contraposición con años anteriores, se han evaluado y tramitado un número muy escaso de quejas presentadas por FACUA consumidores en acción, con ocasión de la suscripción por parte de sus asociados, de pólizas bancarias que podrían contener cláusulas abusivas.

Dicho esto, estamos en condiciones de afirmar a modo de conclusión que la mayoría de las quejas tramitadas en el área de comercio y consumo, están fundadas en la falta de atención administrativa, es decir por no ofrecer la Administración Pública Canaria, una rápida intervención en la tramitación, ni en la respuesta adecuada a las peticiones de los ciudadanos, tal y como lo establece el art. 21 la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

También debemos reconocer expresamente que, desde la Dirección General de Comercio y Consumo hemos observado una notable mejoría en la actividad que le es propia, y por ello en la efectiva respuesta ciudadana; es decir se ha realizado desde el citado órgano directivo un esfuerzo en ofrecer respuesta expresa a los escritos de reclamaciones, dando cumplimiento al mandato legal contenido el citado art. 21 de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común.

En contraposición, debemos indicar también que en muchos casos el resultado de la actividad administrativa tanto del citado órgano directivo, como de las OMIC, no es satisfactorio a los intereses y deseos del reclamante, lo que es causa de frustración. También se han manifestado los ciudadanos y ciudadanas decepcionados en la valoración de la actuación administrativa, calificándola de poco eficaz, haciendo ello extensivo a esta Defensoría (y así lo han manifestado algunas reclamantes), cuestionado la insuficiente fuerza coercitiva de nuestra institución.

Al amparo de la Ley 7/2001 de 31 de julio, reguladora del Diputado del Común, no podemos dejar de recordar en este momento, la naturaleza de la actividad de la Diputación del Común, como actividad que goza de “auctoritas”, es decir de fuerza moral.

La Diputación del Común no es un juez, no tiene poder ejecutivo sobre las administraciones públicas, no dicta sentencias, no impone sanciones, ni puede suspender las actuaciones administrativas. Las resoluciones que dicta la Diputación del Común, consistentes en sugerencias, recomendaciones o



recordatorios del deber legal de cumplir con el Ordenamiento Jurídico, no tienen fuerza coercitiva, su finalidad es convencer a la administración pública para que adopte medidas que permitan corregir una situación en la que se han visto vulnerados los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, (en contraposición al valor imperativo y de obligado cumplimiento de las resoluciones judiciales).

Sentado lo anterior, en las situaciones de reclamaciones ciudadanas, donde la administración ha cumplido con la tramitación y con el procedimiento legalmente establecido, y ha ofrecido respuesta expresa al ciudadano, cumpliendo el contenido del art. 21 de la Ley de Procedimiento Administrativo, es nuestra obligación informar al reclamante que, si la actividad administrativa se ha cumplido y el resultado no le favorece según lo pretendido en cada caso, el ciudadano ostenta el derecho de ejercitar todas las acciones judiciales que en el Ordenamiento Jurídico, le asisten.

Frente a este tipo de valoraciones debemos reiterar la necesidad e importancia de continuar difundiendo e informando sobre la naturaleza de la labor de La Diputación del Común, labor que sigue siendo imprescindible para el conocimiento por la ciudadanía de la esencia y extensión de nuestra intervención, ante situaciones de este tipo de aparente irregularidad.

## *2. Principales motivos de quejas.*

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales grupos ó motivos de quejas en materia de comercio y consumo durante el año 2020, partiendo sin lugar a dudas de la afirmación de que el motivo por el cual los ciudadanos y ciudadanas se dirigen a nuestra institución es, la falta de atención administrativa y ausencia de respuesta expresa, a las reclamaciones presentadas especialmente ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, o ante las oficinas municipales de atención al consumidor.

### **Comercio on-line:**

Como en años anteriores, uno de los temas de fondo que los ciudadanos y ciudadanas nos trasladan en sus quejas, es la falta de atención administrativa en las reclamaciones presentadas con ocasión del comercio on-line tanto en las oficinas municipales de consumo, o sobre todo ante la Dirección General de Comercio y Consumo).

En todas ellas se nos traslada el mismo problema de años anteriores, que es que, en las operaciones de compraventa on-line, se carga al comprador un concepto indeterminado o incierto denominado “gasto de gestión, o gasto aduanero”, que no se corresponde con los gastos de envío y que no tiene amparo legal alguno, ello siempre por parte de los transportistas, y en ningún caso por la parte vendedora.

El gran inconveniente con el que se encuentran los compradores, es que la administración dirige la reclamación frente al vendedor, resultando un sin sentido porque el o la reclamante, en modo alguno plantea problemas con el vendedor, (ni por falta de claridad en los términos de la compraventa, ni por ningún otro motivo); es más, la hoja de reclamación no señala nunca al vendedor, sino al transportista, y a pesar de ello la administración dirige su reclamación frente a los vendedores, sabiendo la dificultad que conlleva al tratarse de vendedores generalmente situados fuera de España.

En este año 2020, debemos dejar constancia que siendo éste un problema reiterado desde anteriores informes anuales, en el caso de la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, se ha evidenciado una mayor sensibilidad y preocupación por este tema de tanta actualidad y sobre todo de gran repercusión práctica en nuestras islas.

Esto es así porque hemos comprobado, que se ha tramitado por parte de ese órgano directivo, con una mayor agilidad las hojas de reclamación presentadas, no solo dando respuesta a nuestra defensoría,

sino sobre todo dando trámite administrativo a las reclamaciones de los ciudadanos y ciudadanas, y finalizando los citados expedientes con respuesta expresa a los reclamantes.

Entre las quejas que podemos incluir dentro del grupo de las operaciones del comercio on-line, se encuentran: **Q20/138; Q20/513; Q-20/758; Q20/1234; Q20/2327.**

A modo de conclusión, y como ya se desarrolló en el informe anual del año 2019, desde el área de comercio y consumo, se dictó en octubre de 2019 una resolución sobre el fondo del asunto en una investigación de oficio, que contenía recomendación y sugerencia dirigida a la Dirección General de Comercio y Consumo. En ella se recomendaba tramitar todas las reclamaciones presentadas por los ciudadanos frente a los operadores de transporte que realizan el levantamiento de mercancía en la aduana Canaria, que se dirijan sus reclamaciones frente a los citados operadores, y no frente al vendedor, y que se adopten todas las medidas necesarias por esa Dirección General para que por los operadores de transporte no se siga cargando en los consumidores ningún tipo de gastos de aduana, de gestión, de administración ni de ningún tipo; que se acuerde la apertura de una línea de trabajo o reunión con los operadores de transporte para que no se prolongue ni se mantengan esta situación de cobros indebidos y abusivos frente a los consumidores con los que no se ha suscrito ningún tipo de relación de servicio; que se adopten medidas sancionadoras frente a los operadores de transporte que de modo arbitrario y sin pacto o acuerdo previo con el comprador o consumidor, persistan en exigir el pago de algún tipo de servicio, bajo la variada denominación de gastos de gestión tributaria, gastos de empresa, o gastos de cualquier tipo que nunca fueron pactados entre las partes.

En diciembre de 2020 se ha dado cumplimiento al artículo 37 de la Ley del Diputado del Común y desde la Dirección General de Comercio y Consumo se ha remitido respuesta a la resolución citada, si bien la misma no ha sido aceptada.

Para finalizar con este apartado, queremos también informar que desde esta Defensoría, no solo se procede a la tramitación de expedientes de quejas, sino además efectuamos la labor de atención y asesoramiento directo de la ciudadanía que acude a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a todas las personas de nuestro territorio insular, y en especial en este año 2020 nuestro asesoramiento también lo ha sido a través de las nuevas tecnologías.

Cabe decir entonces que las vías de comunicación de la Diputación del Común con la ciudadanía, lo son a través del e-mail, (si así lo solicita el usuario), o a través de llamada telefónica, ya sea para los usuarios que han interpuesto una queja formalmente, o incluso para los que no cuentan con expediente de queja, y solicitan información y asesoramiento de Nuestra Institución para conocer dónde, cómo y qué hacer para resolver sus problemas con la administración.

#### **Mercadillos o venta ambulante:**

En el año 2020, se han venido registrando y tramitando un creciente grupo de quejas relativas a la actividad de los vendedores en mercadillos municipales.

Es de destacar que las referidas quejas se presentaron a partir del mes de abril de 2020, ante el cese absoluto de la actividad de venta en los mercadillos, debido a la declaración del estado de alarma, y unos meses después, ya finalizado el estado de alarma las quejas nos trasladaban la gravedad de su situación ante la ausencia de turismo, la incertidumbre y la inseguridad jurídica ante la que se veían inmersos los vendedores por la falta de respuesta sobre todo de las administraciones municipales a sus peticiones de renovación y/o solicitud de licencias de venta en los mercadillos, y ante las novedades - que generalmente suponen esfuerzos económicos en momentos críticos de su actividad-, a los que se enfrentan estos comerciantes, para conjugar su actividad de venta y los protocolos higiénico-sanitarios frente a la pandemia de COVID-19.

En este sentido podemos señalar la **Q20/978**, que fue la primera en ser presentada donde se planteaba por la ciudadana, la necesidad de asesoramiento y apoyo institucional ante la limitación total de la actividad que sufrían.

En meses sucesivos se recibieron nuevas quejas relativas a la falta de respuesta expresa por parte de la administración a las peticiones de los ciudadanos y ciudadanas, de las solicitudes de concesión y/o renovación de las licencias municipales de actividad de venta en mercadillos, con la consecuente inseguridad jurídica que ello conlleva a los trabajadores autónomos; incluso en alguna de ellas se nos trasladaba la dificultad de poder acceder a los nuevos requisitos de instalaciones compatibles con los protocolos higiénico-sanitarios y de seguridad frente a la COVID-19 que las administraciones pudieran estar exigiendo una vez finalizado el estado de alarma.

En este apartado, cabe destacar las siguientes: **Q20/2369; Q20/2376; Q20/2377; Q20/2388; Q20/2824; Q20/ 2874; Q20/2875.**

La mayoría de estas quejas han sido registradas a partir del mes de noviembre de 2020, y por ello al momento de la realización del presente informe anual, (enero del nuevo año 2021), estamos a la espera de recibir respuesta por parte de la administración local.

#### **FACUA consumidores en acción:**

En este año 2020, las quejas que tradicionalmente presentaba FACUA consumidores en acción no han sido nada significativas, y se situaron temporalmente en los 3 primeros meses del año, lo cual puede entenderse que una vez declarado el estado de alarma, los intereses de los ciudadanos como consumidores afectados se han visto focalizados y desplazado a cuestiones básicas.

Las quejas que presenta FACUA, en representación de sus asociados es generalmente solicitando la intervención de la Diputación del Común por la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas ante los órganos directivos del Gobierno de Canarias. La problemática que se eleva a la Administración Pública Canaria es variada, desde las cláusulas abusivas contenidas en contratos de las entidades bancarias, hasta la exigencia de nulidad de la cláusula suelo; pero siempre siendo el problema de remisión a Nuestra Institución la falta de respuesta o atención administrativa a la reclamación presentada. Podemos señalar entre ellas las siguientes quejas: **Q20/150; Q20/313.**

### **ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA**

#### *1. Consideraciones.*

Se puede decir que en el año 2020 la sanidad canaria se ha enfrentado al mayor reto desde la creación del Sistema Canario de Salud. La crisis sanitaria que ha provocado la irrupción del Covid-19 ha generado, y sigue generando, una alteración radical en la estructura y funcionamiento de nuestro sistema sanitario. Desde que comenzó la pandemia, los servicios de salud de rutina fueron reorganizados o interrumpidos, y muchos dejaron de prestar una atención normalizada, pues todos los esfuerzos y personal se concentraron en la lucha contra el Covid-19.

Todo ello ha supuesto un retraso en la solución de los problemas a los que ya se enfrentaba la Comunidad Canaria en el ámbito de la Sanidad, sobre todo los relacionados con la asistencia presencial y acceso a los diferentes servicios.

A pesar de la situación generada y de las dificultades de la ciudadanía para relacionarse con la Administración, éstos han seguido confiando en la Institución de la Diputación del Común,

constatándose en sus quejas un aumento de las que se refieren a la mala praxis médica, negligencia o trato inadecuado a los pacientes. También cabe destacar los casos relacionados con la responsabilidad patrimonial, solicitudes no atendidas para una segunda opinión médica o prueba diagnóstica y sobre deficiencias en el funcionamiento del servicio de urgencias en determinados hospitales y centros sanitarios de Canarias. Para el análisis de las quejas recibidas con relación al Covid-19 hemos dedicado un apartado especial.

El mayor número de quejas que hemos tramitado se refieren, un año más, a las listas de espera, que vuelve a ser el aspecto peor valorado por los ciudadanos de Canarias, quienes siguen reclamando más celeridad en los llamamientos para intervenciones quirúrgicas, así como para la realización de pruebas médicas y tratamientos rehabilitadores tras la intervención.

Con respecto al nivel de colaboración de la Administración en la resolución de las quejas, teniendo en cuenta la evidente paralización o retraso en la prestación de servicios y de la tramitación administrativa, y salvo algún caso aislado, seguimos apreciando una predisposición de la administración sanitaria para colaborar con el Diputado del Común en la resolución de las quejas.

## *2. Principales motivos de queja*

### **Listas de espera sanitarias**

El 20 de noviembre de 2020 se ha dado a conocer el informe del Sistema de información sobre listas de espera en el Sistema Nacional de Salud que publica el Ministerio de Sanidad, donde se consta que un total de **25.460** canarios esperan por una operación en el primer semestre del año, con un tiempo medio de espera **163** días, lo que la sitúa como la quinta comunidad autónoma con más demora.

La tramitación de expedientes sobre las listas de espera sanitarias (quirúrgicas, consultas y diagnósticas) durante el ejercicio 2020, sigue evidenciando que se trata de un problema estructural importante y que, oscilando en sus datos, se mantiene como uno de los que necesita una atención más urgente por parte de la Administración, sobre todo tras la influencia negativa de la crisis sanitaria del covid-19, que sin duda ha propiciado la paralización de muchas intervenciones programadas.

En ocasiones, el retraso en la intervención quirúrgica desemboca en un estado de desesperación de los ciudadanos cuando la demora supera los dos años (**Q20/108; Q20/134**), o cuando al paciente se le comunica, tras más de dos años de espera, que la intervención se suspende por la necesidad de liberar camas hospitalarias (**Q20/120**), lo que contrasta con otros casos en los que, tras más de un año esperando por una operación, se notifica la suspensión de la fecha programada por falta de camas disponibles (**Q20/643**).

Los retrasos en realizarse los procesos rehabilitadores tras la intervención quirúrgica se convierten en un grave problema para el paciente cuando la espera supera los 8 meses (**Q20/93; Q20/476**), o cuando no se ha podido iniciar el tratamiento rehabilitador debido a la escasez del material necesario (**Q20/716**).

En los casos de demora en realización de pruebas médicas, se han analizado casos en los que el retraso puede deberse a la contradicción entre la prioridad urgente que se establece por el médico de atención primaria, y el nivel normal de prioridad que se pauta por el especialista (**Q20/729**), o a que el paciente ha solicitado una segunda opinión médica debido a que no existe un diagnóstico claro de su problema y no se ha resuelto aún la consulta (**Q20/1732**).

### **Negligencia, mala praxis médica y trato inadecuado a los pacientes.**

Dentro de este apartado debemos englobar tanto las quejas que afectan a la responsabilidad profesional por los actos realizados con negligencia (**Q20/60; Q20/2343; Q20/2188**), como aquellos

actos mal realizados por parte de un proveedor de asistencia sanitaria que acaba causando alguna lesión al paciente (**Q20/130; Q20/308; Q20/1521; Q20/2634**).

Por otro lado, sigue siendo motivo de queja de los ciudadanos las condiciones inadecuadas de atención a pacientes (**Q20/2188; Q20/2569; Q20/2780**), y que en algunos casos afectan a personas que padecen una enfermedad mental (**Q20/1992**).

Por último, hemos recibido quejas relativas a las solicitudes no atendidas de segunda opinión médica, motivadas por las discrepancias del paciente con el diagnóstico realizado (**Q20/629**), o relativas al retraso en realizarse una prueba médica, a pesar de existir canalización previa desde otro centro hospitalario desde hacía 5 meses (**Q20/474**), así como quejas relativas a exigencias de responsabilidad patrimonial (**Q20/359**) y retrasos en la resolución de expedientes ya iniciados (**Q20/1935**), o sobre el mal atendimento en las urgencias de centros sanitarios (**Q20/954**) y la denegación de información en dicho servicio (**Q20/1558**).

## ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

### 1. Consideraciones

En el área de Servicios Sociales, durante 2020, se han recibido **99** quejas más que en 2019. Este notable aumento, de un **70,71%**, obedece, en gran medida, a las consecuencias del COVID-19, ya que hay **91** quejas relacionadas con esta pandemia.

### 2. Principales motivos de queja

Sin perjuicio del aumento de quejas como consecuencia del Covid-19, no podemos sino lamentar que, en 2020, vuelva a incrementarse el número de quejas por excesiva demora en la tramitación y resolución, por la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, de los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción (PCI), así como los de la Pensión No Contributiva (PNC), y, en particular, de los recursos de alzada contra la denegación de la renovación de la PCI.

Y la causa radica en que el citado organismo directivo no ha adoptado las medidas necesarias para evitar esa injustificable dilación, así como las lamentables consecuencias para ciudadanos que se encuentran en situación de exclusión o en riesgo de estarlo. Estos expedientes, dado su objeto, tendrían que ser de tramitación preferente, para evitar que las condiciones de estos ciudadanos pasen a ser lamentables.

Esta Institución dirigió diversas Recomendaciones a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, para que, sin demora, se dotara a los servicios correspondientes de los medios, personales y materiales, necesarios para resolver los expedientes en plazo. Los términos para aceptar o rechazar las Recomendaciones han concluido sin respuesta. No obstante, en febrero de 2020, se recibió respuesta a Recomendación del ejercicio anterior, emitida en la queja **Q19/1799**, y referida igualmente a la dotación de medios personales y materiales para resolver los recursos de alzada contra las resoluciones denegatorias de la PCI, y, en particular, el del promotor de la queja. En dicha respuesta se hacía constar que, en el mes de diciembre de 2019 se presentó la memoria del Plan de Choque para la contratación de personal funcionario interino, con el objetivo de ponerlo en marcha a partir del mes de enero o febrero del presente año 2020. Ahora bien, en octubre de 2020 se recibió informe para la queja con referencia **Q20/1001**, del siguiente tenor: *"(...) El reclamante presentó recurso de alzada el 27 de julio de 2018 y la amplió el 30 de julio de 2018. Por parte del área de la Prestación Canaria de Inserción no se ha podido resolver el mismo, y no es posible dar fechas para resolver dicho procedimiento. Este Servicio carecía de jurista para la tramitación de estos procedimientos. No obstante, se está efectuando un esfuerzo para resolver los recursos pendientes."*

El Plan de Choque que la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración tenía previsto poner en marcha en enero o febrero de 2020 no se ha implantado, y la demora en la resolución de los recursos de alzada contra las resoluciones denegatorias de la PCI (ayuda económica básica) es excesiva.

Por último, hemos de hacer notar que, si bien durante 2020 no se ha declarado obstruccionista a administración u organismo afectado alguno en el área de Servicios Sociales, en múltiples ocasiones se han dirigido a las administraciones y organismos afectados, reiteraciones de la petición de informe, del recordatorio del deber legar de colaborar con esta Institución, así como advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de las actuaciones del Diputado del Común.

## ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1. Consideraciones Generales.

Concretamente las quejas presentadas en esta área a la largo del año 2020 se han centrado en las actuaciones con las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social y Servicio Público de Empleo Estatal, donde en dicho periodo se registraron en esta institución **113 quejas**, **29** quejas más que en 2019, incrementándose así en un **34,52%**.

Por razón de la competencia, dado que los organismos afectados pertenecían a la Administración General del Estado, se trasladaron al Defensor del Pueblo de España **74 quejas**.

Pero también, como cada año, se tramitaron quejas por la Diputación del Común, en esta ocasión 31, al amparo del artículo 17.4 de la Ley 7/2001, que le autoriza a *dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración con sede en la Comunidad Autónoma*.

Los organismos afectados, esto es, las Direcciones Provinciales del INSS, TGSS y SEPE, emiten sus informes con prontitud, algo que viene siendo habitual.

Igualmente de crucial es la labor de la institución concerniente a la **recuperación económica**, a través de la tramitación y archivo, de forma favorable para la ciudadanía, de las siguientes quejas tramitadas por esta Diputación del Común:

- **Q20/924.** La Dirección Provincial del INSS de Las Palmas informó que se había procedido a la regularización de la pensión de jubilación del interesado.
- **Q20/945.** Se recibió informe de la Dirección Provincial del INSS de Santa Cruz de Tenerife, en el que se hacía constar que se había resuelto la solicitud de prestación de paternidad solicitada por el ciudadano.
- **Q20/1146.** Por la Dirección Provincial del SEPE de Las Palmas se nos comunicó que se había reconocido la prestación por desempleo a la persona que había presentado la queja.
- **Q20/989, Q20/1150, Q20/1153, Q20/1156, Q20/1161 y Q20/1169.** La Dirección Provincial del SEPE de Las Palmas puso en conocimiento de esta Institución que se habían reconocido e ingresado las prestaciones por ERTE a los reclamantes.



## 2. Principales motivos de las quejas

**-Imposibilidad de conseguir cita en las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería de la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal.**

En 2020, éste fue el motivo recurrente de las quejas del área de Seguridad Social, teniendo su origen en las circunstancias derivadas del COVID-19, tales como la reducción del aforo en las oficinas y el volumen de expedientes nuevos, concernientes al Ingreso Mínimo Vital y Expedientes de Regulación Temporal de Empleo.

**-Excesiva demora en la tramitación de prestaciones por Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) y del Ingreso Mínimo Vital (IMV).**

La situación que generó el COVID-19 dio lugar a múltiples solicitudes de prestaciones por ERTE y del Ingreso Mínimo Vital, lo que ocasionó un aumento considerable de trabajo en las oficinas del SEPE, con la consiguiente demora en su tramitación. Dicha demora también es un motivo que se repite en las quejas que se dirigen a la Diputación del Común.

**-Otros motivos de las quejas.**

También se alegaba en las quejas del área disconformidad con las resoluciones del INSS por las que se acuerda el reintegro de cantidades indebidas, se deniega la incapacidad o se acuerda el alta médica, así como disconformidad con la denegación por el SEPE de alguna prestación o subsidio.

## ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

### 1. Consideraciones generales.

Durante el año 2020, el personal que tiene a su cargo el área de Trabajo y Función Pública ha realizado unas **3.101** actuaciones.

La mayoría de las quejas recibidas y tramitadas a lo largo de 2020 están relacionadas con el acceso al empleo público, convocatorias y desarrollo de los procesos selectivos, retraso y paralización de los procesos selectivos, motivación de las calificaciones de los tribunales calificadores, bolsas de empleo. Igualmente, se han recibido quejas sobre provisión de puestos de trabajo y movilidad, retribuciones, acoso laboral y publicidad activa, entre otras cuestiones.

Con respecto a la ciudadanía, el canal de comunicación más utilizado en esta área sigue siendo la atención telefónica, tanto para realizar consultas sobre la confección de las respectivas quejas, como para informarse sobre el estado de tramitación y gestiones realizadas en las mismas. Igualmente se han atendido consultas que, si bien no conllevan la presentación de la correspondiente queja, si se informa sobre las vías posibles de actuación.

Respecto a las Administraciones Públicas supervisadas, seguimos priorizando la realización de gestiones por vía telefónica o por correo electrónico, como medios para agilizar la tramitación de las quejas y recibir la información solicitada, además de la correspondiente petición de informe por escrito. El total de las quejas tramitadas en el área durante 2020 fue de **379**, de las cuales **210** fueron presentadas ese año.

El total de las quejas inadmitidas fue de **123**, por los siguientes motivos: por encontrarse el asunto planteado en vías de solución (**63**), por no subsanación (**38**), por desistimiento (**6**), por duplicidad (**5**),

por no existir irregularidad (5), por traslados al Defensor del Pueblo de España (3), quejas anuladas (2), por encontrarse el asunto planteado en la queja sub-iúdice (1).

Debemos puntualizar que, respecto a los datos facilitados sobre las inadmisiones, en 40 expedientes de quejas se realizaron gestiones con las Administraciones Públicas concernidas, visto que el motivo de queja planteado en las mismas se encontraba en vías de solución.

Por último, desde el área de Trabajo y Función Pública se sigue velando para que las Administraciones Públicas resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados, dando así cumplimiento, no solo a lo establecido en nuestra Ley reguladora (art. 27), sino también a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (art. 21), pues no debe olvidarse que la Constitución Española limita las tradicionales prerrogativas y privilegios de la Administración Pública (posición jurídica de superioridad respecto a la ciudadanía), al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho.

## 2. Principales motivos de queja:

### Derecho a la Carrera Administrativa.

En el presente ejercicio se procedió al archivo de las quejas relacionadas con la inactividad de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en cuanto a la convocatoria de concurso de méritos del personal funcionario de la citada administración (Q19/791, Q19/791, Q19/792, Q19/802, Q19/805, Q19/816, Q19/897, Q19/898, Q19/981, Q19/1394, Q19/1474, Q19/1507).

Como informamos en el anterior ejercicio, la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias comunicó a esta institución que la tramitación de los procedimientos relacionados con el derecho a la carrera administrativa se había visto afectada por la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias de fecha 21/02/2018, por la que se estimó el recurso contencioso-administrativo, cuyo fallo anulaba la modificación conjunta de las Relaciones de Puestos de Trabajo operada por Orden de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, de 12 de septiembre de 2016, a su vez, en sustitución de la aprobada mediante Decreto 122/2013, de 26 de diciembre.

Asimismo, se informaba por el centro directivo que, en coordinación con las diferentes secretarías generales técnicas de las consejerías, la Secretaría General de Presidencia del Gobierno y los órganos equivalentes de los diferentes organismos autónomos, estaban trabajando, con carácter prioritario, en la ejecución de la indicada sentencia.

Igualmente, se comunicaba que, una vez se diera cumplimiento al fallo judicial, se procedería a la correspondiente tramitación de los procedimientos de concurso de méritos. Visto que, en algunos de los cuerpos afectados, la inactividad de la administración se remontaba a 11 años desde la última convocatoria, esta Diputación remitió una resolución, por la que se recordaba el deber legal de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupaba, al cumplimiento del artículo 30.1 y 2 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria, y del artículo 6 del Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo, esta Defensoría recomendó que, a la mayor brevedad posible, se adoptaran las medidas que procedieran para garantizar el derecho a la carrera profesional del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante la convocatoria de los concursos de méritos.



Sobre esta recomendación se recibió contestación aceptando la misma y comunicando que, con fecha 11 de octubre de 2019, se había publicado el Decreto Ley 6/2019, de 10 de octubre, de medidas urgentes de ordenación del empleo público en las Administraciones Públicas Canarias, en cuyo artículo primero, regla tercera, se establece que el Gobierno de Canarias vendrá obligado a efectuar los correspondientes concursos de provisión de puestos, en el ámbito de la Administración General, a la finalización de los procesos selectivos de las ofertas públicas de empleo de los años indicados (2015, 2016 y 2017), y en todo caso antes del día 1 de julio de 2021.

Con fecha 2 de diciembre de 2019, se publicaba la Ley 18/2019, de medidas urgentes de ordenación del empleo público en las administraciones canarias, que contiene la citada regla sobre los concursos.

Por su parte, la Dirección General de la Función Pública nos comunicó que estaba realizando los análisis pertinentes a fin de avanzar en procedimientos que doten de la máxima agilidad la resolución de los concursos de méritos, permitiendo su convocatoria periódica.

En fecha 3 de febrero de 2020, se publicó, en el Boletín Oficial del Estado, la Ley 19/2019, de 30 de diciembre de Presupuestos General de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2020, en la que se recoge, en su disposición adicional vigésima sexta (Convocatorias de concursos de méritos) que la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, dentro del marco del Plan de Ordenación del Empleo Público, propondrá al Gobierno la aprobación de un procedimiento que permita garantizar la realización de convocatorias de concursos de méritos ordinarios para la provisión de puestos de trabajo de Administración general de forma periódica, con el objetivo de alcanzar que los mismos se desarrollen con una periodicidad anual. Asimismo se recoge que, en dicho procedimiento, y a efectos de garantizar la máxima agilidad en su resolución, sólo se valorarán los méritos acreditados y anotados en el Registro de Personal, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación en la correspondiente convocatoria. En el próximo ejercicio daremos cuenta del seguimiento de nuestra recomendación.

#### **Adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.**

En el presente ejercicio se ha procedido al cierre del expediente **Q18/1927**, por límite de actuaciones. Si bien la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias aceptó la recomendación que le formulamos, para que se estudiara la posibilidad de introducir medidas, como las solicitadas por la Junta de Personal Funcionario de los Servicios Centrales de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, y de esa manera dar cumplimiento a la exigencia que deriva de los artículos 9.2 y 14 de nuestra Constitución, finalmente, en respuesta a nuestra solicitud sobre medidas adoptadas para dar cumplimiento a nuestra recomendación, se nos informó que dicha aceptación no supone asumir la obligación de abordar ninguna actuación particular, sino el compromiso que se tenía y se tiene de velar por la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de los Empleados Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, siempre en el ámbito de sus competencias y en la medida en que dicha conciliación sea compatible con un adecuado servicio a la ciudadanía.

Esta Diputación insiste, y así se le ha comunicado en el presente ejercicio a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, que no resultaría contrario a derecho que se estudiara la posibilidad de introducir medidas como las solicitadas por la Junta de Personal Funcionario de los Servicios Centrales de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, medidas que ya han sido adoptadas por otras Comunidades Autónomas, como puede ser la valenciana (Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la administración del Consell).

Por último, esta Defensoría reitera que impulsar medidas que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (conciliación entendida como aquella que posibilita que cualquier persona trabajadora pueda compatibilizar su dedicación profesional con su vida personal y su derecho al cuidado

de su familia), repercute en una mejora de las condiciones personales y profesionales del personal empleado público, generando de este modo un vínculo bidireccional; refuerza el compromiso y la implicación del personal con una organización sensible a sus necesidades.

### **Complemento por formación permanente (Sexenio).**

Se ha formulado una recomendación a la Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (Q19/1506) para que adopte, a la mayor brevedad que le sea posible, las medidas que procedan para garantizar el derecho del personal laboral docente de acceder al complemento por formación permanente (sexenio), siempre que se reúnan los requisitos necesarios para acceder al mismo. En la citada recomendación esta institución trasladó a la Administración educativa la siguiente consideración:

*“Que el Acuerdo de fecha 1 septiembre de 2017 (BOC de 26 de enero de 2018) suscrito entre la Consejería de Educación y Universidades y las Centrales Sindicales representativas del Profesorado, en materia de mejora del marco retributivo del personal docente no universitario del ámbito de la Consejería de Educación y Universidades, en el que específicamente se acuerda establecer un Complemento por Formación permanente -Sexenios, a tenor de los requisitos antes citados, se refiere al “personal docente no universitario”, no solo al personal funcionario y esta conclusión se extrae en base a dos razones:*

*a) la literalidad del Acuerdo, con la referencia genérica al “personal docente no universitario” y al incluir una referencia, más adelante y separada a los “funcionarios docentes” y a los “docentes en situación de dispensa laboral absoluta por actividad sindical”, por lo que, entendemos que el Acuerdo no se reduce al personal funcionario, pues de haber sido así, así se hubiera especificado.*

*b) la finalidad del Acuerdo, pues de la “Exposición de Motivos” del mismo no se infiere la exclusión del personal docente no funcionario, pues de ser así, entendemos que se hubiese hecho constar expresamente dicha exclusión.*

*Por tanto, las referencias que se hacen en el Acuerdo son generales, en referencia al profesorado, y su importante labor educativa, por lo que no puede entenderse, por razones de igualdad, que se excluya a todo el personal docente no funcionario, pues sería tanto como reconocer que el reconocimiento social de la función docente solo debe promoverse respecto al personal funcionario.*

*Con posterioridad, al citado Acuerdo, se publica la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2018, en cuyo artículo 42 se establece:*

*Uno. Complemento por formación permanente (sexenios).*

*1. Se crea el complemento retributivo por formación permanente (sexenios) de los funcionarios docentes no universitarios dependientes de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicho complemento retribuirá la formación permanente adquirida por periodos sexenales, con los requisitos y en las cuantías que se establecen en el presente artículo (...).”*

*Este precepto legal parece tener clara la referencia expresa al personal funcionario, pues en los cinco apartados en los que se detallan las condiciones de devengo, de este nuevo complemento, se hace expresa referencia al “funcionario docente”. No obstante, en este precepto legal tampoco se dice expresamente que se suspenda la aplicación del pacto o Acuerdo suscrito por la Administración Canaria, a través de su Consejería de Educación, y la representación sindical legitimada, lo que nos debe llevar a efectuar una interpretación integradora de los propios acuerdos a los que ya se había comprometido la propia Comunidad Autónoma Canaria y que, por tanto, le vinculan frente al colectivo de personal docente (funcionarios y laborales), beneficiados por dicho Acuerdo.*

*Por otro lado, que el Acuerdo no fuera suscrito por la coordinadora del personal Laboral, no obsta, pues se trata de un pacto beneficioso para el personal laboral que se adquiere en virtud del principio de igualdad de trato contenido en reiterada Doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea:*

*" (...) el concepto de "razones objetivas" de la cláusula 4, apartado 1 del Acuerdo Marco no permite justificar una diferencia de trato entre trabajadores con un contrato de duración determinada y trabajadores fijos por el hecho de que ésta esté prevista por una norma nacional general y abstracta, como una Ley o Convenio Colectivo (...)"*.

*El Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 9 de febrero de 2012(C556/2011, Asunto Lorenzo Martínez), acoge esta Doctrina, que, posteriormente, se acoge por la Sentencia del Tribunal Supremo Sala 3ª de 22 octubre 2012, en la que se dice al respecto que:*

*" (...) los funcionarios interinos se hallan en una situación comparable a los de carrera, pues no se pusieron de manifiesto diferencias en la cualificación académica y experiencia con estos últimos y que el concepto de "razones objetivas" de la cláusula 4, apartado 1 del Acuerdo Marco "no permite justificar una diferencia de trato entre trabajadores con un contrato de duración determinada y trabajadores fijos por el hecho de que ésta esté prevista por una norma nacional general y abstracta, como una Ley o Convenio Colectivo (...)"*.

*La desigualdad de trato, continúa, sólo sería admisible si respondiera a elementos precisos y concretos que caracterizan la condición de trabajo y sean de carácter objetivo y transparente, como los debidos a la especial naturaleza de las tareas a realizar en virtud de un contrato temporal y en sus características inherentes o en la persecución por el Estado de un objetivo legítimo de política social pero "La referencia a la mera naturaleza temporal de la relación deservicio del personal de la Administración Pública no es conforme a estos requisitos y, por tanto, no puede constituir, por sí sola, una razón objetiva, en el sentido de la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo Marco (...). Admitir que la mera naturaleza temporal de una relación laboral basta para justificar tal diferencia privaría de contenido a los objetivos de la Directiva 1999/70 y del Acuerdo Marco". Además, precisa que "ni la naturaleza temporal de la relación del servicio de determinados empleados públicos ni la inexistencia de disposiciones en la normativa nacional relativas al pago de los sexenios controvertidos en el litigio principal a ciertas categorías de trabajadores temporales pueden constituir, por sí solas, tales razones (...)"*.

*Por otro lado, no hay constancia de que tal Acuerdo hubiera sido impugnado por la referida coordinadora del Personal Laboral, que por ende ha acatado su contenido y es perfectamente válido"*.

Por lo expuesto, esta institución entiende que el citado Acuerdo de 1 de septiembre de 2017 es aplicable al personal laboral docente, en cuanto a las obligaciones contenidas y asumidas en el mismo y con efectos a partir del día 1 de enero 2018 (consideración final 9ª del Acuerdo), teniendo acceso al complemento, siempre que se cumplan los requisitos contenidos en el apartado quinto de la Resolución de 10 de enero de 2018 (BOC de 26 de enero de 2018).

Esta postura institucional va en la misma línea que las siguientes Resoluciones Judiciales del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Sala de lo Social de Las Palmas, Sección 1ª, Sentencia núm. 852/2019, de 31 de julio de 2019 (Recurso de Suplicación 70/2019), Sentencia núm.811/2019, de 29 de julio (Recurso de Suplicación núm. 475/2019), Sentencia núm. 676/2019, de 16 de julio (Recurso de Suplicación núm. 61/2019).

No debe olvidarse la finalidad de este complemento, que retribuye la formación permanente adquirida por periodos sexenales, reconociendo y protegiendo la función docente, valorando la importancia social de la labor que desempeña el profesorado, por lo que no existen razones objetivas que permitan una diferencia de trato, entre el personal docente funcionario y el personal docente laboral, a la vista de las consideraciones expuestas a lo largo de la recomendación de esta Diputación.

A finales del ejercicio se recibió contestación a la recomendación, rechazando la misma y exponiendo que la cuestión, sobre la aplicación del referido acuerdo de fecha 1 de septiembre de 2017, se encuentra judicializada, existiendo doctrina contradictoria en cuanto a la aplicación del acuerdo, visto los pronunciamientos judiciales contradictorios y en ausencia de unificación de doctrina hasta tanto no sobrevenga una decisión judicial que resuelva la controversia.

A fecha del cierre, no se ha podido concluir el presente expediente de queja, por lo que daremos cuenta de la conclusión del mismo en el siguiente informe anual.

#### **Listas de empleo del Cuerpo de Maestros del proceso selectivo de 2019.**

En el presente ejercicio se han recibido varias quejas relacionadas con la recolocación en listas de empleo, sobre el proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo de maestros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondientes a la oferta de empleo público de los años 2017 y 2018 (Q20/744, Q20/747, Q20/753, Q20/755, Q20/756, Q20/760, Q20/761, Q20/763, Q20/804, Q20/805, Q20/806, Q20/808, Q20/836, Q20/837, Q20/838, Q20/839, Q20/840, Q20/841, Q20/866, Q20/869, Q20/870, Q20/871, Q20/888, Q20/889, Q20/893, Q20/895, Q20/899, Q20/900, Q20/916, Q20/918, Q20/922, Q20/923, Q20/1039).

Recabado el oportuno informe de la Administración educativa, se nos comunicó que la Dirección General de Personal había hecho públicas las listas provisionales de empleo del Cuerpo de Maestros del proceso selectivo de 2019, y que en ellas no se incluyó un apartado referente al baremo, pero sí constaban el Anexo I y Anexo II, donde se exponían los criterios de ordenación.

Asimismo, se informaba que, con respecto a los criterios de ordenación, la información usada para la reordenación estaba publicada y era comprobable por los usuarios, no siendo necesario publicar ningún apartado de baremación en la orden y que, si bien se había procedido a publicar posteriormente el listado definitivo, en el que tampoco se incluía un apartado referente al baremo, si seguían constando los anexos I y II de criterios de ordenación, y los anexos III y IV con la publicación de las listas, una vez habían sido revisadas las reclamaciones presentadas por las personas interesadas.

Igualmente se comunicaba que, si bien es cierto que en la Ley 7/2018, de 28 de diciembre, se recoge, en su disposición adicional sexagésima, la intención del legislador de realizar una futura modificación del Decreto 74/2010, en la que se contemple como mérito la nota más alta de los últimos tres procesos selectivos, la referida modificación no se había producido hasta la fecha. No obstante, entendía la Consejería que la disposición cuadragésima octava, sobre el “Procedimiento ordinario, convocatorias específicas y habilitación normativa de las listas docentes” recogida en la Ley 19/2019, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para 2020, modificaba por su contenido parte del Decreto 74/2010, en lo que a actualización de las listas de empleo de refiere.

Asimismo, puntualizaba la Administración educativa que los cambios en la normativa que afecte al personal docente, siempre deberán ser negociados con los sindicatos que representen al colectivo docente y que, el calendario de negociación con los sindicatos recogía dicha modificación del Decreto 74/2010 entorno a finales de mayo y principio de junio, por lo que esta institución consideró que se encontraba en vías de solución el motivo de las quejas recibidas y procedió a su archivo.

**Acreditación de experiencia docente en procesos selectivos para ingreso y acceso a los Cuerpos del Profesorado de Enseñanza Secundaria, Profesorado de Escuelas de Idiomas y Profesorado Técnico de Formación Profesional.**

Se ha concluido en este año la queja **Q18/250**, recomendando a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias que, en futuros procesos selectivos que convoque, con el fin de garantizar la veracidad de la documentación aportada en los mismos, así como para dar cumplimiento a los principios de igualdad, mérito y capacidad, la Administración educativa deberá concretar en las bases de la respectiva convocatoria cómo debe acreditarse la experiencia docente en el extranjero, qué documentación debe aportarse, en qué forma y por qué organismo deberá ser emitida, ante la imposibilidad de acreditar la misma a través de los Ministerios de Educación de los respectivos países.

Se recibió contestación a la recomendación, en la que se podía leer que se considera positiva la recomendación realizada y que, no obstante, siguiendo el ejemplo de otras comunidades autónomas, deben solicitar a los docentes que cuenten con una acreditación de los Ministerios de Educación de los respectivos países u otras administraciones educativas.

Asimismo, continuaba la Administración educativa informando que, como se había puesto de manifiesto en la queja **Q18/250**, muchas veces, el docente se ve ante la imposibilidad de conseguir la acreditación, básicamente, porque no existe en los países extranjeros donde han desarrollado su docencia. Ante esta situación, informaba la Consejería, cabría la posibilidad de obtener, de la Alta Inspección, una convalidación estatal de la experiencia docente en el extranjero, que demuestre las equivalencias entre el trabajo desempeñado allí y la docencia desempeñada para las administraciones educativas en España.

Finalmente, concluía en su informe la Consejería que, en definitiva, si el docente en el extranjero no es capaz de demostrar, mediante una administración educativa competente, la equivalencia de esta experiencia, difícilmente se podrá recoger la documentación exacta en las convocatorias de los procesos selectivos.

**Publicidad Activa.**

**Q20/556**, promovida por representante sindical, en la que se ponía de manifiesto que se había dirigido, por escrito, a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno de Canarias, solicitando la publicación, en el Portal de Transparencia, de todas las listas vigentes de contratación de personal de la Comunidad Autónoma de Canarias y que, si bien se les había estimado su solicitud y facilitado un enlace para consultar las listas de sustituciones, quedaban muchas listas por publicarse, haciéndose una relación de listas de sustituciones que aún quedaban pendientes de publicación.

Tras solicitarse informe al respecto, la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno de Canarias comunicó a esta institución que, en cumplimiento de sus funciones, se solicitó a las Unidades Responsables de la Información Pública (URIP) de cada Departamento, la información sometida a publicidad activa que marca la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, con la periodicidad que la citada Ley señala para cada uno de los apartados, siendo la Dirección General responsable sólo de que la información remitida sea publicada en tiempo y forma en el Portal de Transparencia, y que, ante la solicitud de acceso a la información pública realizada por la entidad sindical que promueve la queja, la Dirección General realizó una solicitud extraordinaria a través de las URIP de los Departamentos, a fin de publicar la información que se solicita en el Portal de Transparencia, siendo el apartado de referencia manifiestamente mejorado.

Finalmente, concluía en su informe la Dirección General que es obligación de esa Dirección General la solicitud de actualización de los citados listados, pero que la decisión sobre qué listas están vigentes para su publicación, y si deben o no actualizarse, depende única y exclusivamente de cada

departamento, a través de sus URIP, sin que esa Dirección General pueda hacer otra cosa que lo que actualmente hace, estando fuera de su alcance conocer, o poner en duda, la existencia de listas por publicar y que no han sido comunicadas en tiempo y forma.

Actualmente la queja continúa en tramitación, por lo que se dará cuenta de la conclusión de la misma en el próximo informe.

Asimismo, en materia de publicidad activa y acceso a la información pública, continúa en tramitación la queja **Q19/1498**, promovida por representante sindical, en la que se ponía de manifiesto el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 20 de La Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública: *“La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, respecto de su personal, hará públicas y mantendrá actualizadas y a disposición de todas las personas, las relaciones de puestos de trabajo u otros instrumentos similares especificando la identidad del personal que desempeña los mismos”*.

Solicitado informe, el Viceconsejero de Administraciones Públicas y Transparencia del Gobierno de Canarias comunicó a esta institución que se están acometiendo las actuaciones precisas para dar un eficaz cumplimiento al mandato legal de publicar y mantener actualizadas y a disposición de todas las personas, las relaciones de puestos de trabajo, los catálogos de puestos, las plantillas de personal o instrumentos similares, cualquiera que sea su denominación, especificando la identidad del personal que los ocupa y los puestos que están vacantes”.

Asimismo, nos informaba que, para dar cumplimiento al mandato legal y sin perjuicio del derecho de acceso a la información de los representantes del personal, se habilitaría una web de consulta, que permitirá acceder a esta información, previo trámite de audiencia pública a los interesados y simultáneamente a la aprobación de las correspondientes Relaciones de Puestos de Trabajo adaptadas a la nueva estructura del Gobierno de Canarias que vaya materializando las actuaciones propuestas, para lo cual se estaban dando instrucciones oportunas a los centros directivos implicados, con el objetivo de dar cumplimiento durante el primer semestre del ejercicio 2021, toda vez que durante el ejercicio 2020 la respuesta a la crisis derivada de la Covid-19 se erigió en una absoluta prioridad.

A fecha del cierre, la queja todavía no se ha archivado, por lo que se dará cuenta de su conclusión en el siguiente informe anual.

Por último, debemos hacer mención a la recomendación que se ha remitido al Cabildo de Gran Canaria (Q19/1217) para que, con la mayor urgencia que le sea posible, adopte las medidas necesarias para que quede implantado el sistema informático para la gestión de las listas de reserva, que permita a los integrantes de la misma conocer su posición en cada momento, dando el debido cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IV. Publicidad y Vigencia de las lista de reserva, en concreto al artículo 16.1, del Reglamento de Listas de Reserva de ese Cabildo de Gran Canaria (Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas. Número 21, lunes 18 de febrero de 2019):

*“1. Las Listas de Reserva, una vez conformadas, serán expuestas durante diez días en el Tablón de Anuncios de la Corporación y, durante su vigencia, en la dirección de la página Web del Cabildo de Gran Canaria: [www.grancanaria.com](http://www.grancanaria.com), debiendo figurar, al menos, el nombre, apellidos, número de orden, puntuación total obtenida en la convocatoria respectiva y la fecha de permanencia de cada aspirante. Las modificaciones de la Lista serán publicadas en la página web del Cabildo.”*

El Cabildo de Gran Canaria había informado que llevaban, durante años, inmersos en un proceso complejo de implantación de un sistema informático de gestión de Recursos Humanos, el cual había sufrido diferentes contratiempos de carácter técnico, de los que el Servicio de Gestión de Recursos Humanos no era competente para informar, dado que su participación es a nivel usuario final del



sistema, *es decir, lo va a utilizar de manera directa, un producto de software determinado, como herramienta de trabajo.*

Concluía en su informe el Cabildo que había estimado que en un año arbitraría el sistema de consulta electrónica, en previsión de que, en 2019, ya se venía trabajando en el mismo, sin embargo, argumentaba la Administración insular, había resultado técnicamente más complejo, por lo que se articularon otras formas de consultas individualizadas de las listas de reservas para los interesados.

A fecha del cierre del ejercicio, la queja ha sido archivada, por entender que se encontraba en vías de solución el asunto sometido a la consideración de esta institución.

#### **Acoso laboral.**

La Constitución Española (CE) reconoce en su artículo 14, como derechos fundamentales de las personas, la igualdad y la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Asimismo, reconoce en su artículo 15, el derecho a la vida, a la integridad física y moral y a no ser sometidos a tratos degradantes.

Por su parte, el artículo 17 de nuestra Carta Magna reconoce el derecho a la libertad personal, y el artículo 18 (CE), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Pues bien, La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, impone a las administraciones públicas el compromiso de negociar, con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo. Su aprobación deriva de la obligación de garantizar en el ámbito de las administraciones públicas el respeto de derechos de relevancia constitucional.

La Resolución de 8 de mayo de 2019, de la Dirección General de la Función Pública, estableció el protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, como manifestación formal del compromiso político de tolerancia cero con respecto a situaciones o manifestaciones de acoso, y como garantía de que dicha política de tolerancia cero sea reconocida por la totalidad de Departamentos y Organismos Públicos de la Administración Autonómica.

Este protocolo es un instrumento general de actuación frente a todos los tipos de acoso que pudieran producirse en cualquiera de sus centros de trabajo, siendo su objetivo establecer medidas preventivas que lo eviten, procedimientos formales e informales que ayuden a resolverlo en caso de que se produzcan, y pautas para la recuperación del proyecto de vida personal y profesional de las personas que lo sufran.

En el presente ejercicio se han tramitado varias quejas cuyo motivo ponía de manifiesto la falta de inicio del Protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (**Q19/1991, Q20/142, Q20/2055**).

En el caso de la **Q20/2055**, la ciudadana ponía de manifiesto que no había recibido contestación a sus solicitudes de inicio del protocolo de acoso laboral, por lo que se solicitó informe a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, recibiendo respuesta de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma, en la que se informaba que se había constituido la Comisión de Investigación y que el expediente se encontraba en fase de tramitación, si bien no se informaba de si se había notificado a la ciudadana la constitución de la comisión de investigación, así como, en su caso, la admisión o no de su solicitud. A fecha del cierre estamos a la espera de alegaciones por parte de la ciudadana.

En el caso de la **Q19/1991**, se ha recibido informe en el presente ejercicio en el que la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias comunica que no se había podido iniciar el trámite administrativo de la solicitud de la ciudadana y que se estaba procediendo a la activación del protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral. En concreto, se estaba en la fase de creación y convocatoria de las diferentes Comisiones de Investigación previstas en dicho protocolo.

Asimismo, informaba la Dirección General que el retraso en la puesta en marcha del procedimiento establecido en la Resolución, por la que se establece el protocolo, se debía a diferentes motivos, entre los cuales se encontraban la demora en la constitución de los Comités de Seguridad y Salud, la suspensión de plazos administrativos (Disposición adicional tercera del Real Decreto 463-2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19) y los cambios producidos en la propia Consejería que han afectado, entre otros centros directivos, a la Dirección General de Personal, debido a lo cual, las personas que, en principio iban a ser miembros de dichas Comisiones de Investigación, en representación de la Dirección General de Personal, ya no prestan servicios en dicha Dirección General. A fecha del cierre, la queja continúa en tramitación por lo que se dará cuenta de la misma al cierre del ejercicio.

Por último, debemos puntualizar, a la vista de los motivos de las quejas antes mencionadas, que el análisis jurídico de la tutela frente al acoso laboral y demás riesgos psicosociales ha quedado desplazado hacia el ámbito preventivo, es decir, la Administración Pública queda afectada en las relaciones de empleo público por la deuda de seguridad, y obligada a garantizar que su personal, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo que los relaciona con ella, presten su trabajo dentro de la máxima seguridad, por tanto, se le exige el deber de comportarse con la rapidez, celeridad e inmediatez que requiere la prevención en el trabajo y no solo corrija reactivamente, sino que prevenga anticipadamente.

#### **Concurso Público para la contratación de profesorado asociado en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.**

**Q19/1358** se ha recomendado al Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que proceda a convocar concurso público, al entender que la lista de reserva constituida para la contratación de Profesorado Asociado a tiempo parcial, mediante contrato laboral de duración determinada, había perdido su vigencia (Resolución de 22 de abril de 2015).

Asimismo, se le recordó al Rector el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 22.6 del Convenio Colectivo del personal docente e investigador laboral de las Universidades Públicas de Canarias (Resolución de 13 de junio de 2012).

La recomendación fue aceptada y, en cumplimiento de la misma, se procedió a convocar concurso público para la contratación de profesorado asociado a tiempo parcial, mediante contrato laboral de duración determinada, mediante Resolución de 17 de febrero de 2020 (B.O.C. de 6 de marzo de 2020).

#### **Derechos Retributivos.**

**Q20/1785** en la que el ciudadano ponía de manifiesto que había solicitado, al Instituto Canario de Administraciones Públicas (ICAP), la actualización de la antigüedad y abono de trienios, sin que a la fecha de presentación de la queja hubiera recibido respuesta alguna.

Recabado el oportuno informe, se recibió contestación del Instituto Canario, en la que se comunicó a esta institución que, tras realizar los trámites administrativos oportunos, procedió a actualizar la antigüedad y a abonar el importe correspondiente con sus respectivos intereses.



Igualmente, informaba el Instituto que la causa de la demora en la tramitación de la solicitud se debió a una discordancia entre los datos que aparecían en los diferentes aplicativos de gestión de recursos humanos y nóminas, y que el tiempo que se tardó en aclarar dichos datos se alargó al coincidir con un momento especialmente complicado en el Servicio de Régimen Jurídico y Asuntos Económicos y Administrativos, encargado de su tramitación, al quedarse vacantes las jefaturas de servicios y de sección simultáneamente.

Continuaba el Instituto informando que, una vez cubiertas las plazas, se priorizó el impulso de una serie de procedimientos y actuaciones necesarios para el normal funcionamiento del ICAP, así como para el cierre presupuestario.

Asimismo, añadía el ICAP que la situación por crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 retrasó la resolución del asunto, por lo que, en cuanto fue posible, se regularizó la situación con el abono de los intereses correspondientes.

La queja fue archivada por solución, si bien debemos de añadir que la solicitud del ciudadano fue presentada en julio de 2019 y el abono del importe de los trienios, con sus correspondientes intereses, se realizó en noviembre de 2020.

#### **Permisos por asuntos personales.**

En el presente ejercicio se ha concluido la queja **Q18/571**, formulando una recomendación al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Granadilla de Abona, para que, en los procedimientos administrativos de gestión de personal, cuando se denieguen solicitudes de asuntos propios, al tratarse de un acto limitativo de un derecho, las solicitudes deberán resolverse expresamente por el órgano competente, siendo el acto motivado, notificando el mismo a la persona interesada y con expresa mención de los recursos que contra el mismo procedan.

Se ha recibido contestación a la recomendación, aceptando la misma y dando cuenta de las medidas adoptadas para hacerla efectiva, por lo que se procedió al cierre del expediente por solución.

#### **Oferta de empleo.**

**Q20/272** sobre incidencia habida en la gestión de una oferta de empleo de educador/a social, que se tramitó a iniciativa de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local del Cabildo de Gran Canaria, por parte del Servicio Canario de Empleo.

Tras la oportuna tramitación de la queja ante los citados organismos, se recomendó al Cabildo de Gran Canaria que adoptara las medidas que procedieran para evitar situaciones como la ocurrida en la queja de referencia, recomendándole que, en futuras ofertas de empleo se especificara, en el caso de que la oferta fuera por ocupación, la titulación requerida, a la vista de la información que nos trasladó el Servicio Canario de Empleo, el cual nos comunicó que parecía que el Cabildo dio por sentado que solo se podían inscribir como demandantes de empleo, en el Servicio Público de Empleo, quienes acreditasen poseer la titulación académica oficial prevista para el desempeño de dicha ocupación en España (diplomatura de Educación Social o Grado Universitario de Educación Social), pero se desconocía, por parte del Cabildo, que podía haber demandantes de empleo inscritos en la ocupación de “educadores sociales”, sin titulación en la citada ocupación, ya que el protocolo de inscripción como demandantes de empleo admitió la inscripción en la citada ocupación si el demandante de empleo acreditaba experiencia laboral en la citada ocupación.

Asimismo, el Servicio Canario de Empleo puntualizaba que, como mero mediador, en lo que respecta a la gestión de la oferta de empleo de personal técnico del proyecto del Cabildo, no tenía competencias

para definir lo que debería haber solicitado o no el citado Cabildo, sino que se limitaba a aplicar criterios de preselección, solicitados por la entidad ofertante.

### 3. Otros motivos de queja.

**Q20/611** en el que se ponía de manifiesto que, desde el año 2009, la bolsa de empleo de interinos de justicia había permanecido cerrada para nuevas incorporaciones y que ello suponía un quebranto al principio de igualdad que promulga la Constitución para la ciudadanía que quisiera acceder a la misma.

Esta institución solicitó informe a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, para que nos comunicaran las medidas que se tuvieran previsto adoptar al respecto, visto que, desde la fecha de la última convocatoria realizada, habían transcurrido más de 10 años (Resolución de 28 de julio de 2009 de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia por la que se convocaba proceso selectivo para la constitución de listas de reserva de los Cuerpos de Médicos Forenses, Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de la Administración de Justicia en Canarias [Boletín Oficial de Canarias núm. 147, jueves 30 de julio de 2009]).

Se recibió informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia en el que nos comunicaba que era consciente del tiempo transcurrido, desde el último proceso selectivo par la constitución de listas de reserva de personal interino de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, (convocado mediante Resolución de 28 de julio de 2009, al amparo de la citada Orden de 20 de mayo de 2009), y con ello, del posible perjuicio causado a aquellos ciudadanos no integrantes de las vigentes listas de personal interino de los cuerpos generales de GPA, TPA y AJ que, habiendo visto imposibilitado su acceso a la función pública por no superar los procesos selectivos convocados cada año al efecto por el Ministerio de Justicia, tampoco pueden acceder a la misma como personal interino en esta CCAA, produciéndose con ello una inintencionada merma en uno de los principios rectores en el acceso a la función pública, el derecho de acceder en condiciones de igualdad.

Añadía en su informe la Dirección General que, desde la toma de posesión del actual equipo directivo (menos de un año), se estaba trabajado intensamente en resolver esta demanda, negociando un nuevo texto con las organizaciones sindicales y que se estaba comenzando a tramitar la Orden, esperando que estuviera vigente en otoño del presente ejercicio.

A la vista de la información recibida, se procedió al archivo de la queja, al entender que se encontraba en vías de solución el asunto sometido a la consideración de esta institución.

Igualmente se recibieron varias quejas relacionadas con el proceso selectivo para constituir una bolsa de empleo de Auxiliares Administrativos en el Cabildo de Lanzarote (**Q20/1996, Q20/2027, Q20/2032, Q20/2046, Q20/2047, Q20/2072, Q20/2087, Q20/2118**). A fecha del cierre no se ha recibido informe por parte de la Administración insular al respecto.

Por último, en el anterior informe hicimos mención a la recepción de varias quejas sobre solicitudes de subvención para la promoción del empleo autónomo del Gobierno de Canarias y la demora del Servicio Canario de Empleo en resolver los procedimientos para la concesión o desestimación de las solicitudes realizadas (**Q19/1537, Q19/2014, Q19/2327**). En el presente ejercicio las quejas han sido archivadas, una por reconocimiento favorable y las otras dos por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico.

Po último, mencionamos la **Q19/2014**, archivada por reconocimiento favorable, se ha recomendado al Servicio Canario de Empleo dar estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 53.1 d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), para evitar situaciones como la expuesta en el expediente de referencia, al haber presentado

un documento que ya se encontraba en poder de la Administración y que se le había requerido en varias ocasiones al interesado.

La Administración autonómica nos informó que la documentación que le había sido requerida al interesado se debía a las modificaciones realizadas en un Anexo, con el fin de adaptarlo a las exigencias actuales de protección de datos, y que el resto de requerimientos se realizaron con el fin de dar una contestación, lo más rápida posible, antes de agotar el crédito disponible, al no constar informatizada, en el expediente del interesado, la documentación requerida.

## ÁREA DE MIGRACIONES

### 1. Consideraciones

Según se desprende del informe de migración del Ministerio de Interior, 2020 ha sido un año convulso para Canarias, comunidad autónoma que ha recibido un total de **21.452** migrantes por vía marítima entre el 1 de enero y el 15 de noviembre de 2020, lo que ha supuesto un incremento de **889,5%** con respecto al mismo periodo del 2019 cuando alcanzaron las costas del archipiélago **2.168 personas**. Esto supone un aumento en **15.263** migrantes.

En cuanto a las embarcaciones irregulares llegadas a las islas han ascendido a **702** hasta el 15 de diciembre a diferencia de las **113** del pasado año, lo que ha implicado la llegada de **589** más, lo que supone un aumento del **521,2%**.

En palabras del Defensor del Pueblo de España “la dispersión de competencias en materia de gestión migratoria entre diferentes departamentos ministeriales y entre el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos es una cuestión que explica en parte las carencias de coordinación que, una vez más se han podido apreciar”.

En el ámbito de sus competencias, ante el repunte de llegadas en Canarias, técnicos del Defensor del Pueblo de España y de la Diputación del Común y la Adjunta Segunda de esta Institución inspeccionaron durante las dos últimas semanas de noviembre más de una veintena de centros e instalaciones relacionados con la llegada irregular de personas migrantes en Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote, Fuerteventura, La Palma y El Hierro. El objetivo de estas visitas fue supervisar las condiciones de recepción, detención y posterior acogida de estas personas teniendo en cuenta el contexto de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19. Las conclusiones y resoluciones de estas visitas se recogerán en un documento monográfico, tal como se ha indicado por parte del Defensor del Pueblo de España.

A lo largo del año 2020 se han tramitado un total de sesenta y dos (**62**) expedientes de queja, habiendo sido registrados cincuenta y nueve (**59**) expedientes durante el ejercicio 2020 y procediendo un (**1**) expediente del año 2019 y dos (**2**) del 2018.

En julio del año 2018 con la creación de esta nueva área de actuación, se registraron veinte (**20**) expedientes de queja en ese período, cifra que durante el año 2019 ascendió hasta cuarenta y uno (**41**) expedientes, y que con los cincuenta y nueve (**59**) expediente registrados en este año 2020 ha alcanzado la cifra total de ciento veinte (**120**) expedientes.

## 2. Principales motivos de queja.

### - Extranjería

En materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo, el Defensor del Pueblo de España tiene competencia exclusiva, por lo que son dieciséis (16) los expedientes que han sido trasladados a este Alto Comisionado de las Cortes Generales al versar sobre las materias mencionadas.

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. Sin embargo, en 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 de España, 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.

Continúan existiendo problemas para formalizar solicitudes de asilo, a consecuencia del retraso existente en la concesión de la primera cita, e igualmente, siguen recibándose quejas debido a los retrasos en la emisión de certificados por parte del Registro Civil Central, especialmente cuando las solicitudes se han presentado de forma presencial a través de los Registros Civiles radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias.

De los temas expuestos, la causa que más se repite son los retrasos en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad por residencia que gestiona el Ministerio de Justicia, a pesar de que en el año 2019 el Defensor del Pueblo de España 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.

### - Prestaciones y pensiones

Como ya mencionábamos tanto en el Informe Anual 2018 como en informe de 2019, destacan de manera significativa las quejas presentadas por emigrantes canarios retornados y por inmigrantes que acuden a esta Institución ante una 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.

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, como es el caso del nuevo Ingreso Canario de Emergencia (ICE).

Por otra parte, 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, como es la de ancianidad. En estos casos, y aun cuando se trata de delegaciones

territoriales de la Administración General del Estado, en varias quejas, para agilizar la tramitación administrativa se ha procedido a solicitar informe a la Delegación del Gobierno en Canarias, quien en estos casos nos comunica que el expediente se ha remitido a la Dirección General de Migraciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, unidad competente para resolver, encontrándose pendiente de resolución.

Debido a ello, tras la realización de gestiones con la administración autonómica, en estos casos procedemos a la remisión al Defensor del Pueblo de España de los expedientes correspondientes, acordando el archivo de la queja en lo correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por nuestra Institución.

#### - Otras cuestiones.

Se han registrado quejas que, aunque inciden también en otras áreas de actuación, 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. Si bien no es de las problemáticas más usuales, se han generado investigaciones a raíz de una indebida inscripción en el padrón municipal de los ciudadanos lo que supone un obstáculo en la concesión de autorizaciones de residencia y de ayudas u otras prestaciones económicas.

### ÁREA DE MENORES

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

### ÁREA DE MAYORES

#### 1. Consideraciones

Las quejas del área se han incrementado en un **14,28%**, por un lado, como consecuencia del aumento de los casos de mayores que esperan durante períodos interminables el ingreso en un centro sociosanitario, y, por otro, del impacto del Covid-19.

#### 2. Principales motivos de las quejas

Como en años anteriores, el principal problema que se plantea en las quejas sigue siendo la falta de plazas en centros sociosanitarios. Hasta tal punto esto es así que los medios de comunicación, entre ellos La Provincia (24/01/20), se han hecho eco, publicando el dato de que ésta es una de las Comunidades Autónomas con menor número de plazas por habitante mayor de 65 años.

Como defensores de los derechos los ciudadanos, esta Institución no puede sino lamentar que esta situación no sólo no se solucione, sino que se agrave, año tras año, incrementándose el número de mayores que espera el ingreso en una residencia, así como el de los que fallecen sin conseguirlo.

Ante la situación de **5.578** plazas de atención residencial en Canarias, con una población de **370.056 personas mayores de 65 años** (un 17%) del total de los más de dos millones doscientos mil habitantes de esta comunidad, y dejando constancia de que un **19%** de las personas mayores de 65 años viven solas en su hogar (datos de I.N.E. a 1-1-2020), el rápido envejecimiento de la población junto con los cambios demográficos, sociales o estructurales pueden agravar las desigualdades a las que se enfrentan las personas mayores, limitando el crecimiento económico, así como la cohesión social y, ante ello, es

necesaria una mayor actividad de las administraciones Públicas, para el fiel cumplimiento y desarrollo del art.50 de la Constitución Española.

Merece especial mención en este apartado el Informe Extraordinario sobre “Centros de atención residencial para personas mayores en Canarias”, que tal y como se había anunciado por el Diputado del Común, refleja el resultado de las visitas realizadas de Febrero a Diciembre de 2.019 por la Adjunta Segunda. Fue presentado y registrado en el Parlamento de Canarias el día 3 de Noviembre de 2020, y publicado en el Boletín Oficial del Parlamento nº. 421, de 11 de Noviembre de 2020, remitiéndolo a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.parcan.es/files/pub/bop/10I/2020/421/bo421.pdf>

Damos por reproducido su contenido, y, de forma especial, las Sugerencias y Recomendaciones que el mismo contiene, con el fin de avanzar en la consecución de los objetivos de Desarrollo sostenible, demandando instituciones Publicas eficaces e inclusivas, que puedan proporcionar educación y asistencia sanitaria de calidad, aplicar políticas económicas justas, trabajar en un modelo residencial garantista, de calidad, y pensado por y para las personas mayores.

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

### 1. Consideraciones.

Sin duda, las consecuencias de la pandemia originada por el Covid-19 han supuesto una transformación del sector tecnológico. Se han instaurado nuevas formas de relacionarnos entre los seres humanos y con la Administración. El trabajo en remoto ha dado lugar a nuevas necesidades, como el uso extensivo de plataformas de teleconferencia (Teams, Skype, Zoom), aplicaciones de trabajo compartido, nuevos recursos educativos, consultas médicas remotas, cartas online consultadas por QR en los restaurantes e incluso visitas virtuales, actos culturales en streamin. Estos cambios han llegado para quedarse.

El aumento de quejas recibidas en esta área puede llevarnos a considerar que la ciudadanía canaria no sólo utilizan cada vez más las nuevas tecnologías de la información y comunicación, sino que su exigencia de eficacia es también mayor, porque en muchos casos se exige que la relación con instituciones, organismos y personas sea de forma telemática y no siempre se puede lograr este objetivo. Ello obliga a la Administración a invertir en los medios necesarios para que las nuevas tecnologías lleguen a todos por igual, dotando a los distintos rincones de la infraestructura necesaria que permita dar cumplimiento a la Agenda España Digital 2025, y conseguir una conectividad plena en todo el territorio de Canarias.

### 2. Principales motivos de queja

#### **El defectuoso funcionamiento de las páginas web y trámites por internet de organismos públicos.**

Vuelve a ser un tema objeto de reclamación las dificultades de los ciudadanos para relacionarse con la administración canaria a través de sus sedes electrónicas. En ocasiones, los ciudadanos se ven imposibilitados para acceder a la sede electrónica del Gobierno de Canarias a través de su certificado digital, por los problemas de validación con el sistema de AUTOFIRMA utilizado (Q20/1491), o para completar los procesos de reclamación (Q20/1542; Q20/1551). Pero también ha sido motivo de queja el deficiente funcionamiento de los servicios telemáticos de inscripción para los diferentes procedimientos convocados por la administración educativa, con relación a las solicitudes del profesorado no universitario de Canarias (Q20/1495), o la imposibilidad del ciudadano de realizar

trámites de reclamación de devolución de tasas a través de la sede electrónica de un ayuntamiento de Tenerife, debido a un mal funcionamiento de la web (**Q20/2294**).

#### **Falta de cobertura y de acceso a los servicios de telecomunicaciones.**

En el ámbito de las telecomunicaciones, la actual crisis sanitaria ha evidenciado, aún más, la necesidad de que se incrementen los esfuerzos de la Administración por dotar a los distintos pueblos, barrios y calles de nuestras islas, de la infraestructura necesaria que las nuevas tecnologías lleguen a todos los canarios con una cobertura suficiente.

Esta falta de infraestructura pública impide, por ejemplo, que las operadoras puedan alcanzar a todos los domicilios de un mismo lugar, quedando paralizadas las obras de instalación al no obtenerse, en unos casos, los permisos de paso de otros propietarios (**Q20/939**), o, simplemente, porque la instalación no puede llegar a determinados lugares por falta de inversión pública (**Q20/2350**).

La falta de cobertura y acceso a servicios que ofrecen las nuevas tecnologías resulta más evidente cuando afecta cuantitativamente a un núcleo poblacional importante, tal y como sucede en el municipio de Telde, desde el que hemos recibido (a fecha de cierre de este informe) **107** quejas que se refieren, en general, a la falta de cobertura de internet, y que en cada caso particular muestran la problemática que afecta a una persona o familia. Sirvan como ejemplo algunas de las quejas recibidas, y que se refieren tanto a la imposibilidad de realizar “teletrabajo” (**Q20/2667; Q20/2673; Q20/2684; Q20/2691; Q20/2709; Q20/2709**), como a las dificultades para relacionarse telemáticamente con las diferentes plataformas de educativas (**Q20/2664, Q20/2689; Q20/2699; Q20/2735**), imposibilidad de realizar cursos online (**Q20/2686**) o enviar un simple email (**Q20/2758**).

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

Ver toda la información en el **Capítulo VII**



**ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES EN DISTINTAS ÁREAS**

Los expedientes de quejas cerradas durante el periodo del **año 2020** 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 Discapacidad, Vivienda y Seguridad Social**, las cuales se resuelven la mayoría de las resoluciones económicas favorables hacia los ciudadanos, se ha de decir que en este año 2020 ha conseguido la devolución de **122.477.30€**. 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 **51.149,89 €**.
  - **CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: 1.842,48 €**
  - **VALORA GESTIÓN TRIBUTARIA: 1.796,81 €**
  - **AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA: 8.946,2 €**
  - **AYUNTAMIENTOS: 38.564,4 €**
    - **LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: 512,96€**
    - **PÁJARA: 1.018 €**
    - **SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA: 34.185,69 €**
    - **SANTA CRUZ DE TENERIFE: 366 €**
    - **ARRECIFE: 225,75 €**
    - **PUERTO DEL ROSARIO: 739,8 €**
    - **SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA: 427,20 €**
    - **SANTA LUCÍA: 990 €**
    - **LLANOS DE ARIDANE: 99 €**
- Del área **Dependencia** de se han gestionado:
  - **GOBIERNO DE CANARIAS**. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud:
    - Dependencia: **30.735,45 €**
- Del área de **Vivienda** se han tramitado;
  - **GOBIERNO DE CANARIAS**. Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda):
    - Vivienda subvención alquiler: **21.828 €**
  - **AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**.
    - Vivienda, ayuda emergencia social para rehabilitación y conservación de vivienda: **1.859,16 €**.

Total Vivienda: **23.687.16 €**



- Del área de **Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género** se han tramitado;
  - **GOBIERNO DE CANARIAS.** Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Instituto Canario de Igualdad):
    - Prestaciones para mujeres víctimas de violencia de género: **10.000 €**
- Por último en el área de **Justicia** se ha tramitado:
  - **GOBIERNO DE CANARIAS.** Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración):
    - Pensión de invalidez no contributiva: **6.904.80 €**

**TOTAL: 122.477.30 €**

## **Capítulo VII**

Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y  
Hombres y Violencia de Género

Nuestro principal objetivo en este 2020 ha sido continuar trabajando dentro y fuera de la Institución, con todos los medios posibles, a pesar de la pandemia, para continuar dándonos a conocer y convertirnos en un altavoz para la ciudadanía en la resolución de conflictos.

La pandemia ha puesto de manifiesto que ha afectado muy negativamente a las mujeres; por un lado las que sufrían violencia de género por sus parejas, estuvieron obligadas a vivir confinadas con su agresor y por otro, son más numerosas en los sectores que han sido necesarios mantener activos como los servicios sanitarios, alimentación, de limpieza y de cuidados, entre otros.

Más allá de la estadística, incontestable en sí misma, conviene analizar ciertos parámetros para evaluar la utilidad de nuestras actuaciones. En este punto, merecen especial atención las investigaciones de oficio abiertas que tienen su origen, principalmente, en las denuncias que han realizado los medios de comunicación.

En violencia de género, las mayores deficiencias se han detectado en la falta de personal, incluido 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. Es necesario dar una respuesta inmediata y constante a las víctimas, que cuando deciden denunciar inician un tortuoso camino sin retorno.

Respecto al resto de las manifestaciones sobre desigualdad, los datos siguen poniendo de manifiesto que sigue existiendo una brecha importante entre la igualdad legal y la igualdad real.

Es absolutamente necesario, para combatir esta brecha, que se siga trabajando cada día por la educación en valores en el marco de la familia, por la educación en liderazgo femenino, y potenciar la corresponsabilidad y conciliación familiar y laboral entre mujeres y hombres. Desde esta Adjuntía seguiremos trabajando para conseguir subsanar las deficiencias del sistema.

La lucha por la igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género no es una cuestión ideológica. Es un derecho fundamental cuya protección debe ser un compromiso de toda la sociedad.

**Beatriz Barrera Vera,**

*Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género*

## A. Introducción.

La violencia y la desigualdad de género siguen perpetuándose, por lo que es labor de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, única Adjuntía Especial existente en una defensoría del Pueblo en el Estado Español, luchar contra esa desigualdad y violencia de género, protegiendo y promoviendo los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres, y poniendo de manifiesto las discriminaciones por razón de género.

En materia de vulneración de derechos de las mujeres, desigualdad y violencia de género, los datos que se han recibido en este último año son cada vez más preocupantes, pues se ha producido un incremento de las llamadas al 016 con respecto al año 2019, y un descenso de denuncias, que se intuye provocado por la pandemia, y que muestra la dificultad que han tenido las víctimas para presentar denuncia ante los organismos correspondientes.

Desde la instauración de la Adjuntía Especial en agosto del año 2018, la Institución ha registrado en esta área un total de doscientos sesenta y cinco (265) quejas, repartidas entre particulares e investigaciones de oficio. Un número que ha ido creciendo desde el 2018, en el que se registraron 33 quejas (7 investigaciones de oficio y 26 quejas a instancia particular) hasta el presente ejercicio en el que se constatan 149 reclamaciones (107 investigaciones de oficio y 42 quejas a instancia particular).

Estos datos ponen de manifiesto la necesidad que presenta la población y, en especial las mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos, de disponer de herramientas e instituciones que los atiendan y den soluciones a este tipo de problemas.

Resulta, por tanto, imprescindible la labor que se está haciendo desde esta Institución en la lucha por la igualdad efectiva de derechos y erradicación de la violencia de género. La Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, Doña Beatriz Barrera Vera, con la labor que ha venido desarrollando a largo de este periplo, ha puesto de manifiesto la importancia de contar con una coordinación total entre todas las instituciones de la Comunidad Autónoma, y de configurar a esta Adjuntía como un altavoz que ayuda a las víctimas a resolver sus conflictos.

En lo que a violencia de género respecta, hemos percibido como un logro el descenso en el número de víctimas mortales de violencia de género en España en el año 2020, pues según los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, a nivel estatal, han sido cuarenta y cinco las mujeres víctimas mortales por violencia de género, once menos que en el año 2019, cuando ascendía a cincuenta y cuatro las víctimas, todas ellas mayores de edad, y veintiséis los menores huérfanos por violencia de género. En el ámbito autonómico, han sido tres las mujeres víctimas mortales por violencia de género, situándose en el quinto lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas, junto a Baleares, Galicia y Madrid, lo que supone claramente un avance respecto a 2019 cuando fueron 8 mujeres las víctimas.

Los datos de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, ofrecidas Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén), muestran que Canarias continúa situándose en el cuarto lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas en casos de víctimas por violencia de género, sólo por detrás de Andalucía, Madrid y la Comunidad Valenciana, incrementándose tanto el número de casos de violencia de género, al contabilizarse 3.467 casos más que en el ejercicio 2019, y el número de víctimas de violencia de género, con 2.819 víctimas más que durante el año anterior.

## AÑO 2020

| Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén) |                                    |               |              |            |          |               |                |                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|--------------|------------|----------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| COMUNIDAD AUTÓNOMA /<br>PROVINCIA                                                    | NIVEL DE RIESGO<br>(Casos activos) |               |              |            |          | CASOS         |                |                | VÍCTIMAS       |
|                                                                                      | No<br>apreciado                    | Bajo          | Medio        | Alto       | Extremo  | ACTIVOS       | INACTIVOS      | TOTAL          |                |
| Las Palmas                                                                           | 990                                | 955           | 128          | 10         |          | 2.083         | 22.433         | 24.516         | 22.020         |
| Santa Cruz de Tenerife                                                               | 920                                | 1.097         | 258          | 12         |          | 2.287         | 20.377         | 22.664         | 20.329         |
| Canarias                                                                             | 1.910                              | 2.052         | 386          | 22         |          | 4.370         | 42.810         | 47.180         | 42.349         |
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>31.051</b>                      | <b>25.854</b> | <b>6.321</b> | <b>423</b> | <b>7</b> | <b>63.656</b> | <b>549.409</b> | <b>613.065</b> | <b>554.960</b> |
| CASOS BAJA                                                                           |                                    |               |              |            |          |               |                | <b>622</b>     |                |
| CASOS EXTRANJERO                                                                     |                                    |               |              |            |          |               |                | <b>8.220</b>   |                |
| <b>TOTAL CASOS</b>                                                                   |                                    |               |              |            |          |               |                | <b>621.907</b> |                |

En el año 2020 se han presentado 8.926 denuncias por violencia de género lo que supone una disminución de 860 respecto al año anterior, motivado por el confinamiento, tendencia que se ha repetido en el resto España. Sin embargo, este dato no significa que la violencia de género haya disminuido ni en Canarias ni en España.

En el resto de las cuestiones relativas a la igualdad de género, en la Comunidad Autónoma de Canarias aún continúan existiendo importantes desigualdades entre mujeres y hombres.

Los ingresos medios de las mujeres son inferiores a los de los hombres en el conjunto de ocupaciones analizadas, con una brecha de género de 14,7 puntos porcentuales, lo que constituye el porcentaje más bajo de España. Canarias cuenta con los salarios más bajos, por lo que la capacidad de reducir esa brecha también es menor.

Los hombres ganan sistemáticamente más que las mujeres, lo que permite, no solo un poder adquisitivo inmediato superior, sino una generación de pensiones a su vez mayor.

Los datos siguen evidenciando que las mujeres ocupadas son mayoría en la ocupación administrativa y en el trabajo no cualificado, en tanto que los hombres ocupados predominan en las ocupaciones directiva y técnica, en el trabajo cualificado y en las Fuerzas Armadas.

Se continua manteniendo la tendencia de que los hombres ocupan en mayor medida puestos de dirección en los órganos y asociaciones que influyen en nuestra sociedad como sindicatos, asociaciones empresariales, culturales, deportivas ,públicas y medios de comunicación .

El desempleo femenino se ha incrementado un 39% en Canarias desde que estalló la pandemia, habiéndose perdido 2.000 empleos en el mercado laboral. La pandemia, en el ámbito laboral, ha generado más problemas a las mujeres que a los hombres, ya que el grado de feminización de las labores asistenciales es elevado, pues el cierre de los centros educativos y la atención a mayores han vuelto a poner de manifiesto que la carga es mayor para las mujeres en el ámbito doméstico y de los cuidados.

## B. Datos generales.

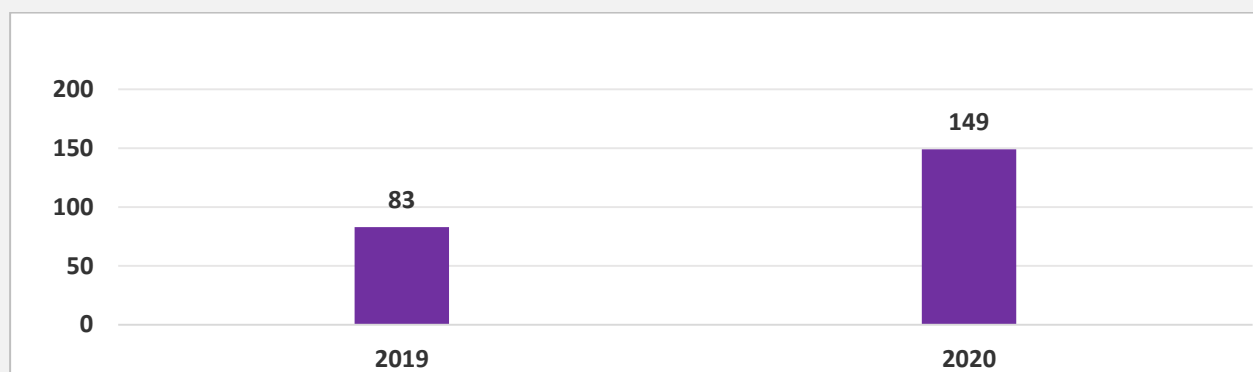
### - Quejas nuevas.

En el área de Igualdad se han registrado ciento cuarenta y nueve (149) quejas nuevas, esto es, sesenta y seis (66) quejas más que en 2019, cuando se registraron ochenta y tres (83) expedientes de queja, lo que supone un incremento del 79.71%.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios ya que el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género es un área transversal.

Hemos centrado nuestra actividad en supervisar el trabajo de las administraciones públicas, buscando el origen de la problemática que existe en materia de violencia de género en Canarias y hemos continuado trabajando en colaboración con las instituciones que tienen competencia en esta materia. Como consecuencia de ello, de las ciento cuarenta y nueve (149) quejas registradas en el ejercicio 2020, ciento siete (107) son quejas incoadas de oficio por la Diputación del Común.

La mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **133** quejas admitidas han supuesto **283 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(56)**.
2. Organismos Insulares: **(227)**.

| ISLAS                              | Cabildos  | Ayuntamientos | Otros Organismos | TOTAL      |
|------------------------------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| Tenerife                           | 2         | 73            | 0                | 75         |
| Gran Canaria                       | 1         | 56            | 8                | 65         |
| La Palma                           | 2         | 31            | 0                | 33         |
| La Gomera                          | 2         | 14            | 0                | 16         |
| Fuerteventura                      | 2         | 13            | 0                | 15         |
| Lanzarote                          | 1         | 14            | 0                | 15         |
| El Hierro                          | 2         | 6             | 0                | 8          |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>12</b> | <b>207</b>    | <b>8</b>         | <b>227</b> |
| <b>Gobierno de Canarias</b>        |           |               |                  | <b>56</b>  |
| <b>TOTAL</b>                       |           |               |                  | <b>283</b> |

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

**Tenerife: (75)**

- Ayuntamientos: (73)
- Cabildo Insular: (2)

**Gran Canaria: (65)**

- Ayuntamientos: (56)
- Cabildo Insular: (1)
- Otros Organismos: (8)

**La Palma: (33)**

- Ayuntamientos: (31)
- Cabildo Insular: (2)

**La Gomera: (16)**

- Ayuntamientos: (14)
- Cabildo Insular: (2)

**Fuerteventura: (15)**

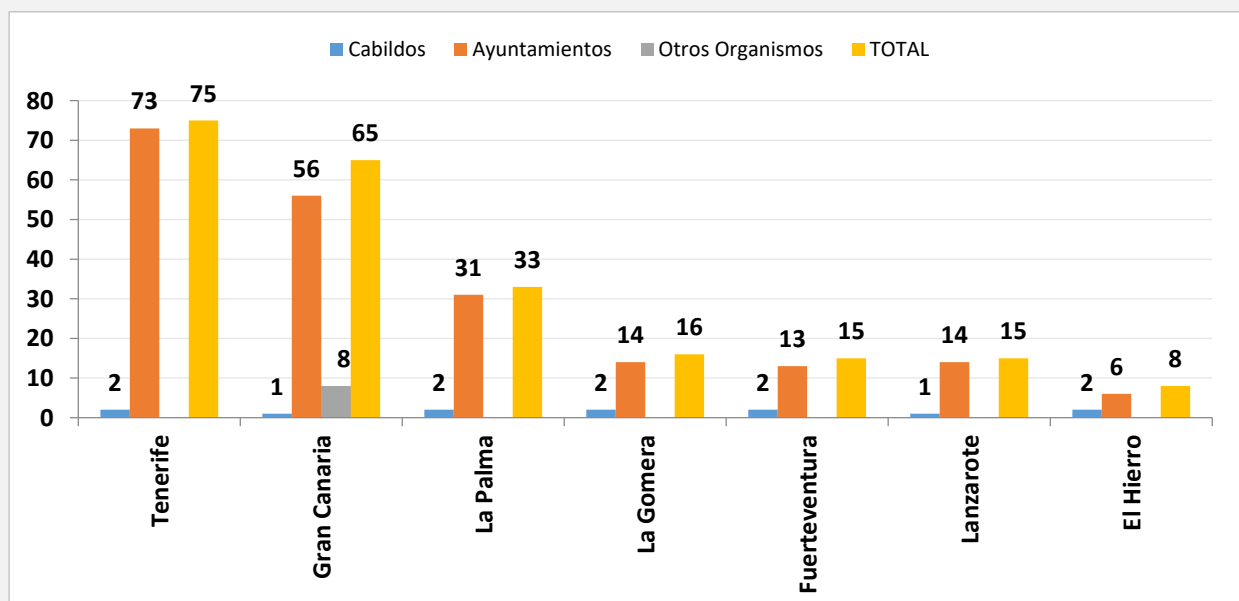
- Ayuntamientos: (13)
- Cabildo Insular: (2)

**Lanzarote: (15)**

- Ayuntamientos: (14)
- Cabildo Insular: (1)

**El Hierro: (8)**

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



#### - Quejas cerradas e inadmisiones y sus causas.

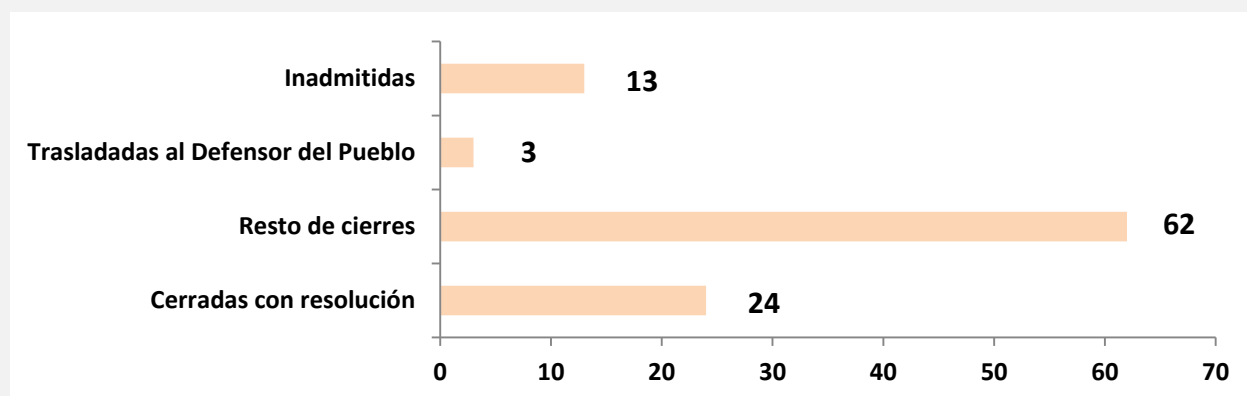
Se ha procedido al archivo de ciento seis (**102**) expedientes durante el periodo anual de 2020, correspondiendo setenta y ocho (**78**) de ellos al año 2020, veintitrés (**23**) al año 2019 y uno (**1**) al año 2018.

De estas **102** quejas, **24** se cerraron con resolución y, entre estas, **13** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **54,17%** de las cerradas con resolución.

Además, **62** de esas archivos de quejas son del denominado Resto de cierres, **3** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **13** se inadmitieron.

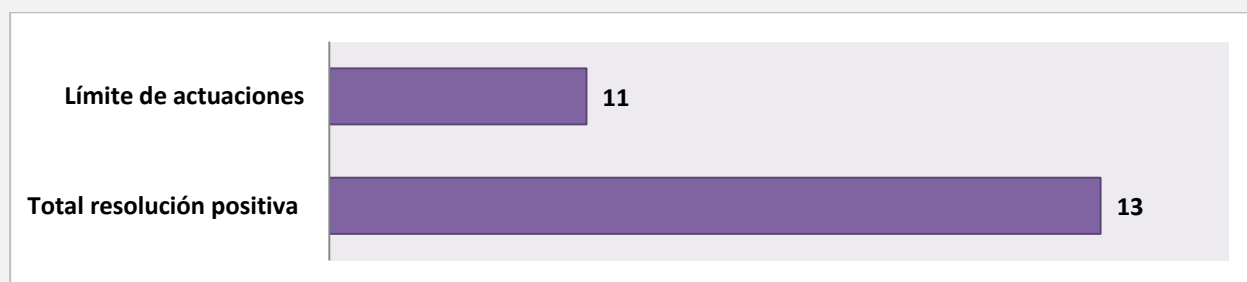
#### • Datos generales

|                                    |            |             |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Cerradas con resolución            | 24         | 23,52%      |
| Resto de cierres                   | 62         | 60,78%      |
| Trasladadas al Defensor del Pueblo | 3          | 2,94%       |
| Inadmitidas                        | 13         | 12,74%      |
| <b>Total quejas cerradas</b>       | <b>102</b> | <b>100%</b> |



#### • Quejas cerradas con resolución

|                                  |           |               |
|----------------------------------|-----------|---------------|
| Resolución favorable             | 7         | 29,17%        |
| Reconocimiento favorable         | 6         | 25,00%        |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>13</b> | <b>54,17%</b> |
| Límite de actuaciones            | 11        | 45,83%        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>24</b> | <b>100%</b>   |





## 1. Cierres con Resolución

**1.1 Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **13** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **54.17%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **7** quejas se han archivado, lo que representa un **29.17%**.

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, registrando un total de siete (7) expedientes en los que se ha obtenido un resultado favorable hacia el reclamante.

En uno (1) de los expedientes se ha formulado una Recomendación que ha sido aceptada por la Administración correspondiente. Y los otros seis (6) expedientes han sido archivados tras haberse obtenido una solución sobre el asunto planteado. Los motivos por los que se interpuso queja en estos casos son variados, pues podemos encontrarnos con asuntos relacionados con la necesidad de vivienda o ayuda al alquiler, dirigidas a los Ayuntamientos y al Instituto Canario de la Vivienda, o con quejas relacionadas con el ámbito judicial, en cuanto se presentaron quejas contra una letrada por supuesta mala praxis profesional o por defectos en el escrito de acusación del Ministerio Fiscal en un procedimiento judicial.

- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **25%**.

En seis (6) expedientes la respuesta de la Administración es 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 **11** quejas, lo que supone el **45.83%** de las cerradas con resolución.

## 2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman sesenta y dos (62) 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 | 62 | 100% |
| TOTAL                   | 62 | 100% |

## 3. Traslados al Defensor del Pueblo

Se han trasladado al Defensor del Pueblo tres (3) expedientes de queja por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. En dos (2) de ellas el objeto de queja es la revisión de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, 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. La otra queja es presentada por una

víctima de violencia de género a causa de la discrepancia con la valoración policial de riesgo de violencia de género que hace la Policía Nacional.

#### 4. Inadmisiones y sus causas

Las **13** inadmisiones se dividen en **4** por no subsanación, **3** por carecer de competencia del asunto planteado la institución de la Diputación del Común, **3** por cuestiones que se encuentran en vía judicial, **1** por duplicidad, **1** por no haber recurrido a otra administración y **1** por no existir irregularidad.

##### • Quejas Inadmitidas

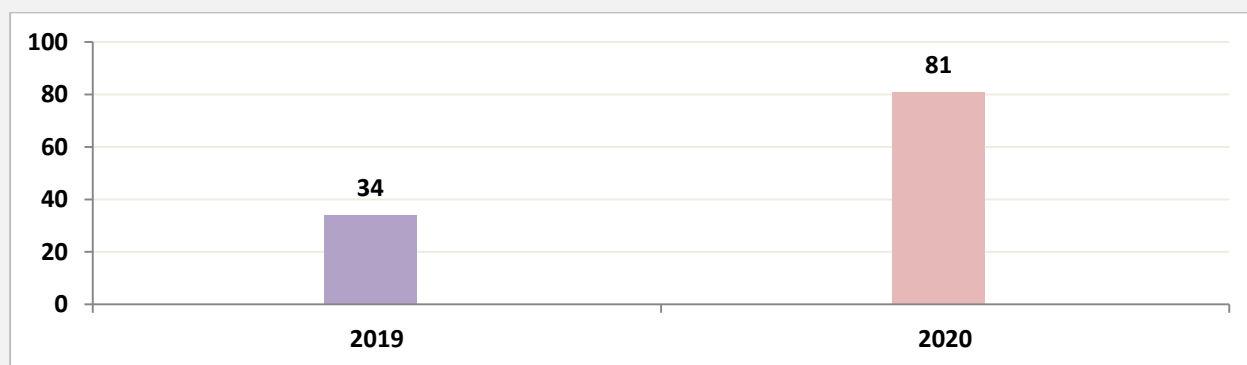
|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| No Subsanación                     | 4         |
| Sin competencia                    | 3         |
| Sub Iudice                         | 3         |
| Duplicidad                         | 1         |
| Sin recurrir a otra administración | 1         |
| No existe irregularidad            | 1         |
| <b>Total Inadmitidas</b>           | <b>13</b> |

##### - Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020.

Al finalizar el año 2020, a 31 de diciembre de 2020 se encontraban en tramitación ochenta y un (**81**) expedientes de queja, de las que setenta (**70**) fueron registradas en 2020 y once (**11**) corresponde al ejercicio de 2019, produciéndose un aumento en la tramitación de los expedientes del **174.07%** con respecto a las treinta y cuatro (**34**) quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir treinta y cuatro (**34**) y las quejas nuevas en todo el año 2020, que fueron ciento cuarenta y nueve (**149**), dando un resultado total de ciento ochenta y tres (**183**) expedientes, de los que, como ya se ha expuesto anteriormente, ochenta y uno (**81**) quedaron para ser gestionados en 2020.

Muchos de estos expedientes corresponden a investigaciones de oficio iniciadas a fin de comprobar el efectivo cumplimiento del principio de representación equilibrada que debe regir en la composición de los órganos directivos y colegiados dependientes de las administraciones públicas. En varios de ellos nos encontramos a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda, mientras que en otros, donde ya se ha recibido informe, debido al volumen de información y datos contenidos en los mismos, se está realizando la valoración técnica-jurídica por parte de la asesora del área.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

### C. Actuaciones de oficio.

A lo largo del ejercicio 2020 se ha procedido a la incoación de ciento siete (107) investigaciones de oficio, un aumento considerable en comparación con las investigaciones que se llevaron a cabo durante el año 2019, y más especialmente con los años anteriores, ya que previamente al año 2018 no se había incoado de oficio ninguna investigación por parte de esta Institución en esta área de actuación. Son las siguientes:

#### **Q19/2463.- Viceconsejería de Derechos Sociales (Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud).**

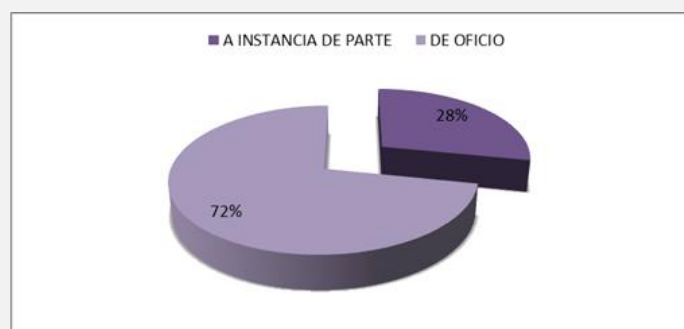
Aunque consta registrada en el año 2019, ello se produjo en fecha 13 de diciembre por lo que verdaderamente la tramitación de la queja no se ha realizado hasta el año 2020, debiendo reseñarla en dicho apartado.

Esta investigación de oficio se incoó ante la necesidad de reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad, a objeto de equiparar el tratamiento a esta tipología de familias con el que reciben las familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Canarias; así como de desarrollo de un procedimiento de emisión y renovación de un título de familia monoparental, mediante el que se puedan otorgar ventajas y beneficios a los titulares en los trámites y gestiones municipales, en las mismas condiciones que las familias numerosas.

La Asociación de Familias Monoparentales de Canarias (AFAMOCAN) puso en conocimiento de esta Institución los motivos por los que es necesario articular servicios de protección social destinados a procurar apoyo a las familias monoparentales en riesgo o situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta su precaria situación y gran riesgo de marginación y exclusión social y lo que resulta más grave la cronificación de esta situación. También indicó cuáles son las actuaciones necesarias para que el menor no se vea discriminado por su composición familiar, para mejorar la conciliación de la vida privada y profesional, fortalecer la igualdad de género para respaldar la participación de la mujer con cargas familiares en el mercado laboral y favorecer su empleabilidad, lo que resulta fundamental para su empoderamiento económico y social.

Se solicitó a la Viceconsejería de Derechos Sociales de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud que nos informara respecto a las medidas que se están llevando a cabo a fin de reconocer la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad así como para el desarrollo de un procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental.

Se recibe informe de la Viceconsejería y tras ellos se procede a emitir Recomendación para que proceda a la elaboración y publicación de un Decreto que tenga por objeto regular los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y el procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental, como documento oficial expedido para todas las personas integrantes de la unidad familiar, el cual tenga validez en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias. En el año 2020 no había sido contestada la Recomendación.



**Q20/1264.- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.**

Se ha iniciado investigación de oficio en relación con la situación que sufre una vecina de Las Palmas de Gran Canaria, embarazada, quien sufre una adicción a las drogas, cuenta con una discapacidad y es víctima de violencia de género. Actualmente aparca coches y vive de okupa con su pareja, también adicto, quien también aparca y tiene actualmente una orden de alejamiento por violencia de género.

Según se nos ha relatado, la situación física, anímica y psicológica de esta mujer es preocupante y más aún en su estado de embarazo muy avanzado. La letrada ha puesto en conocimiento de los Servicios Sociales de Las Palmas de Gran Canaria esta situación a fin de que hicieran un seguimiento con un policía de proximidad y la pudieran acoger en un centro hasta que diera a luz para salvaguardar la vida del menor.

Considerando lo manifestado en los diversos informes remitidos por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en los que se pone de manifiesto el asesoramiento y atención reiterada que se le ha ido ofreciendo a lo largo de los últimos años, incluyendo acciones de coordinación con la UPAL para llevar a cabo una valoración propuesta de medidas por parte del equipo de infancia y familia, se procede al archivo del expediente.

**Q20/1951.- Ayuntamiento de Güímar e Instituto Canario de la Vivienda (Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda).**

Se ha incoado investigación de oficio ante la problemática padecida vecina de Güímar, joven madre de dos niños de ocho años y un año, que reside junto a su familia en una vivienda que no reúne condiciones mínimas sanitarias, sin alternativa habitacional. De esta noticia se ha tenido conocimiento a través de los medios de comunicación, y evidencia la situación de exclusión social y residencial a la que se enfrenta esta ciudadana.

La vivienda, que ha sido cedida por la cuñada de la afectada de forma temporal como alternativa a la calle, no cuenta con los suministros básicos que garanticen la salubridad de la misma. La afectada solo recibe unos 400 euros de prestación por desempleo y algún dinero de la venta de dulces y su pareja, con el que convive, no recibe prestación alguna. Es demandante de vivienda pública, aunque desconoce el estado de su solicitud.

Se solicita informe sobre las intervenciones, ayuda o asesoramiento que se ha llevado a cabo con ella, ante la situación de desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos que padece, así como qué alternativa habitacional existe para ella y su familia, ante la lamentable situación de la vivienda en la que reside.

Considerando que del contenido de los informes recibidos se desprende que la necesidad de vivienda está en vías de ser solucionada y que, por otra parte, no se observa ninguna otra irregularidad en el actuar de las administraciones afectadas ya que según consta en los informes se han realizado diversas gestiones e intervenciones con la reclamante y su unidad familiar.

**Cumplimiento del Principio de Representación Equilibrada.**

En el ejercicio 2020, se decidió iniciar investigación sobre si se cumple 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, cuando la designación corresponde a dichas administraciones públicas.

Por consiguiente, se ha procedido a la apertura de ochenta y ocho (**88**) quejas dirigidas a los Ayuntamientos de Canarias, diez (**10**) dirigidas a las distintas Consejerías del Gobierno de Canarias y siete (**7**) dirigidas a los Cabildos insulares.

Ante esto se ha solicitado a las administraciones mencionadas que nos informen sobre la actual composición de los órganos colegiados y los órganos directivos de las empresas, fundaciones, organismos y resto de entidades que forman parte del sector público, dependientes de los mismos, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de representación equilibrada, con distinción de los cargos ocupados por personas que formen parte del órgano en función del cargo específico que desempeñan y los cargos que son de libre designación.

A lo largo del año hemos ido recibiendo respuesta por parte de los diferentes organismos, no habiendo sido concluida la investigación en su totalidad. Los resultados de la misma serán incorporados al Informe Anual de 2021.

#### Diferencia de Actuaciones de Oficio Nuevas entre 2019 y 2020 de la Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

| ÁREA                                                   | QUEJAS DE OFICIO NUEVAS |      |            |           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------|------------|-----------|
|                                                        | 2019                    | 2020 | DIFERENCIA |           |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 8                       | 107  | +99        | +1237,50% |

#### D. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

##### 1. Consideraciones

| GESTIÓN DE QUEJAS              |     |
|--------------------------------|-----|
| Quejas nuevas                  | 149 |
| Quejas en trámite a 31/12/2019 | 34  |
| Quejas gestionadas             | 183 |

Se han tramitado un total de ciento ochenta y tres (**183**) expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento cuarenta y nueve (**149**) expedientes durante el ejercicio 2020 y procediendo treinta y cuatro (**34**) del año 2019.

Este aumento en el número de quejas registradas en 2020, ha supuesto un incremento del 79.51%. Supone un aumento relevante en comparación con el número de quejas que se habían registrado en la Institución antes de la puesta en funcionamiento de esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, cuando la media de quejas registradas se situaba en aproximadamente cinco (5) quejas anuales.

Desde agosto de 2018 hasta final del mes de diciembre de 2020 la cantidad total de quejas registradas ha ascendido a la cantidad de doscientos sesenta y cinco (265) expedientes. Sin embargo, debemos puntualizar que ciento siete (**107**) de las quejas registradas en el ejercicio 2020 son investigaciones que se han iniciado de oficio por parte de esta Institución, ascendiendo las quejas presentadas a instancia de parte a la cantidad de cuarenta y dos (**42**).

Con independencia de ello, 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 los mismos ante una atención ineficaz y dilatada por parte de la misma.

Durante este año 2020, hemos seguido manteniendo el nivel de participación de la ciudadanía de todas las islas y hemos reforzado la actitud proactiva que hemos fomentado durante los dos últimos años, a través de la intervención y contacto directo de la Adjunta Especial con los diferentes colectivos y reclamantes, y especialmente, mediante ese aumento de las investigaciones incoadas de oficio ante una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

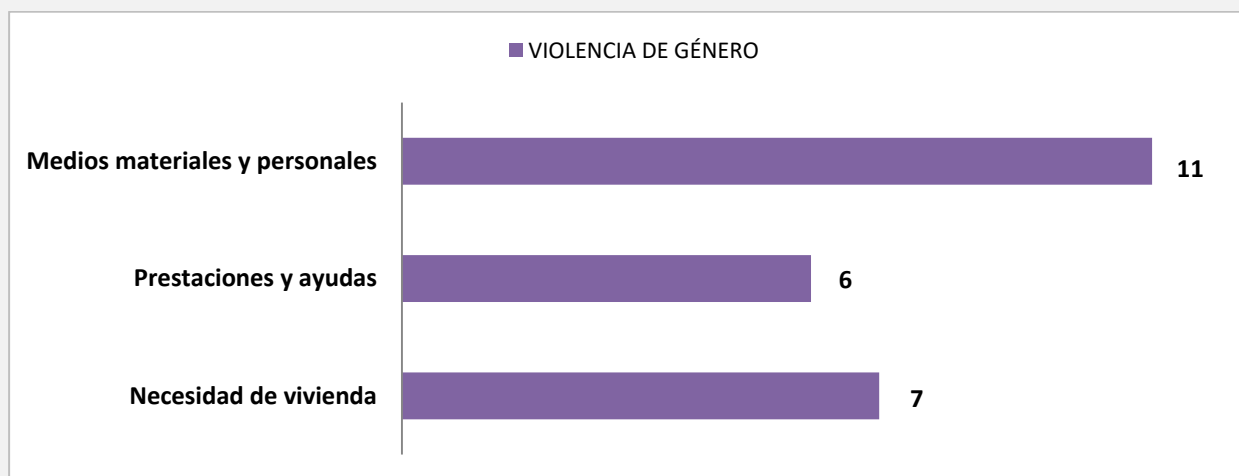
Igualmente se ha producido un aumento de la atención ciudadana telefónica, a través de la cual canalizamos nuestra intervención y ejercemos labores de asesoramiento, al reducirse la atención presencial debido a la situación de pandemia mundial a causa del COVID 19.

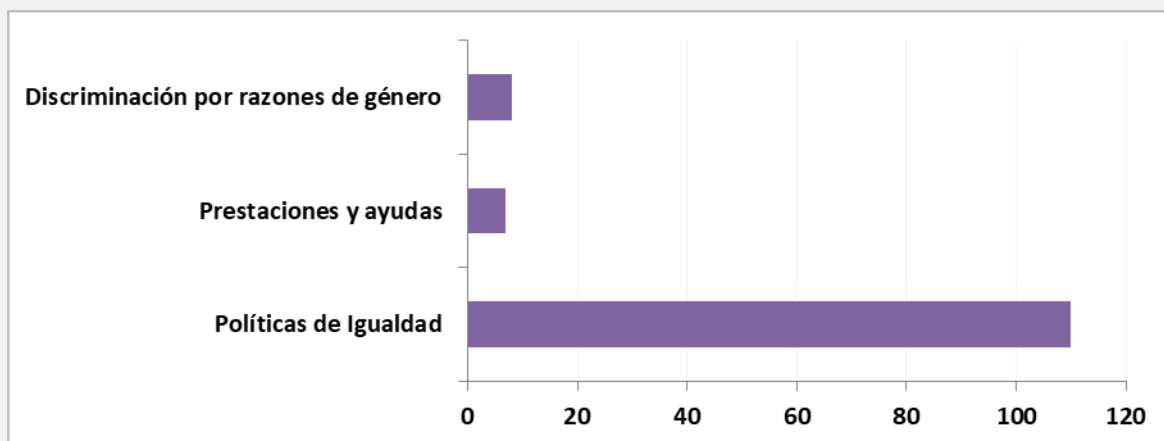
Esta área es transversal, lo que ha conllevado la canalización de asuntos de diversa índole a través de la misma, tomando como nexo la acreditación de la condición de víctima de violencia de género o la existencia de una situación de desigualdad. En general, se detectan deficiencias en la dotación de 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.

De este modo, son varias las quejas registradas a causa de la denegación de ciertas ayudas, subvenciones o prestaciones a las mujeres víctimas de violencia de género o el retraso en la resolución de las mismas. 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. También hemos de destacar las quejas que vienen a poner de manifiesto casos de discriminación por razón de sexo y en defensa de los derechos de las personas LGTBI, en este último caso, más concretamente, respecto a los derechos de las personas trans\*.

## 2. Principales motivos de queja.

Como se puede observar, las quejas versan sobre diferentes cuestiones, no obstante, si tuviéramos que agruparlas por materia, nos encontraríamos con los siguientes temas:





Respecto a la violencia de género:

**- 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.

En mayo de 2019 se incoó investigación de oficio (**Q19/1112**) relativa a la exclusión de todas las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución y víctimas de violencia de género o trata, en las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En esa queja se dictó Resolución sobre el Fondo del Asunto con las siguientes Recomendaciones:

*Primera.- Que se adopten las medidas necesarias para que la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondiente a 2019, se publique a la mayor brevedad.*

*Segunda.- Que se recupere para dicha subvención la línea específica para las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución y víctimas de violencia de género o trata, tal y como la contemplan el Estado y la mayoría de las Comunidades Autónomas.*

*Tercera.- Que se elimine la cofinanciación, establecida por el anterior Gobierno de Canarias, como requisito para presentar proyectos subvencionables.*

Se aceptaron las Recomendaciones, en fecha 13 de enero de 2020, de la siguiente manera:

*Primero.- Por lo que se refiere a la publicación, a la mayor brevedad posible, de la convocatoria de subvenciones con fines de interés social con cargo a la asignación del IRPF, se comunica que la Orden de 31 de octubre de 2019, por la que se establecen las bases reguladoras que han de regir en la concesión de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, y se efectúa la convocatoria para 2019, ha sido publicada en el Boletín Oficial de Canarias no 222 de 15 de noviembre de 2019.*



*Segundo.- Respecto al punto segundo, que se recupere para dicha subvención la línea específica para las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución y víctimas de violencia de género o trata, en dicha convocatoria se ha reservado crédito para los programas que han de ser valorados por el Instituto Canario de Igualdad una vez presentados los respectivos proyectos.*

*Tercero.- Respecto a la eliminación de la cofinanciación, la base octava establece que la subvención puede ser del 100% por lo que se ha eliminado la cofinanciación.*

Con fecha 6 de mayo de 2020 se publicó en el BOC ORDEN de 28 de abril de 2020, por la que se resuelve provisionalmente la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias al amparo de la Orden de 31 de octubre de 2019, de esta Consejería.

Hay que tener en cuenta que son las asociaciones pequeñas las que se suelen quedar fuera de la concesión, ya que aunque existe la limitación de que en todas las áreas no pueda ser asignado a una sola entidad más del 40% del crédito previsto para esa área/programa, ello implica que el resto de entidades tienen que “competir” por el 60% restante, pues las ONGs más reconocidas suelen llevarse ese 40% del crédito existente para cada área.

A consecuencia de ello, diversas asociaciones han presentado queja en la Institución al haberse visto desestimadas sus solicitudes dando origen a los siguientes expedientes: **Q20/1176, Q20/1167, Q20/1159, Q20/1181.**

#### - Problemas habitacionales y de necesidad de vivienda

Continúa destacando el número de quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda de mujeres víctimas de violencia de género, al ser varios 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.

En otros casos nos encontramos ante situaciones de especial vulnerabilidad, donde a pesar de contar con un recurso alojativo la situación de desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos es manifiesta. Por esta razón, la actuación de las corporaciones locales debe ser inmediata y efectiva, debiendo instrumentalizarse a través de la atención directa, la prestación de ayudas de carácter social y de asesoramiento a la afectada y su unidad familiar.

En la **(Q19/99)**, se emitió Resolución del Diputado del Común por la que se recomienda al Instituto Canario de la Vivienda que habilitara medios personales y materiales para cumplir con el despacho de los expedientes, se procediera a dictar Resolución y se reconociera el derecho a protección preferente en el acceso a la vivienda de las víctimas de violencia de género. Este expediente se resolvió a pesar de que la Recomendación emitida no pudo ser aceptada pues el expediente a nombre de la solicitante fue resuelto mediante la no concesión de la subvención al entender desistida a la solicitante por no subsanar la documentación requerida que acreditara la no disponibilidad de las viviendas en propiedad.

En otra de las quejas **(Q19/1037)** se emite Informe de vulnerabilidad social por parte de los Servicios Sociales municipales al Órgano Judicial competente, lográndose la suspensión del procedimiento de desahucio. Se resuelve, además, la ayuda de pago único para mujeres víctimas de violencia de género solicitada, recibiendo la reclamante la cantidad de diez mil euros (10.000€) por ese concepto por parte del Instituto Canario de Igualdad. Asimismo, por parte del Área de Urbanismo Vivienda del



Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de la ayuda de alquiler a recibir por periodo máximo de dos años, haciéndose efectiva ésta con la entrega y presentación de contrato de arrendamiento en el mes de diciembre de 2019, vigente hasta el mes de noviembre de 2021, cantidad que asciende a un total de cuatrocientos cinco euros (405€) mensuales.

Y en otro expediente (**Q19/1083**) se plantea la situación de una vecina de San Andrés, Santa Cruz de Tenerife, a quien le fue notificada fecha de desalojo y lanzamiento judicial de la vivienda, propiedad de una entidad bancaria. Era víctima de violencia de género, a cargo de un hijo de 4 años y en situación de desempleo. Sus únicos ingresos provenían de una ayuda económica para víctimas de violencia de género de 430€, de modo que su situación económica le impedía encontrar una alternativa habitacional por los elevados precios del alquiler del actual mercado.

En el informe remitido por el Instituto Canario de la Vivienda se nos comunica que, atendiendo a la situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social que padecía la reclamante, se solicita a la entidad bancaria la paralización del desalojo por el tiempo necesario para continuar con el trabajo de estudio y valoración de la familia para la búsqueda de alternativa habitacional a esa unidad familiar, tanto en la misma vivienda como en otra adecuada para la familia.

El Instituto Canario de la Vivienda (ICAVI) es un ejemplo claro de ejemplo de falta de colaboración de las Administraciones Públicas frente a la cual se interpone queja, tras el requerimiento de información por parte de este Comisionado Parlamentario y la consiguiente dilación en la atención a dichos requerimientos.

#### - Recursos materiales y personales

En primer lugar, nos encontramos con deficiencias en la dotación de material y de personal 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.

Consta un expediente (**Q19/2150**) generado a consecuencia de las quejas presentadas ante esta Institución por parte de la Plataforma sobre el volumen de trabajo existente en el DEMA-CAI y los niveles de estrés y ansiedad de los profesionales y las profesionales que trabajan en dicho servicio, indicando además que la casa de acogida da servicio a una multitud de unidades familiares, se procedió al cierre por entender que el asunto se encontraba en vías de solucionado, ello en base a la respuesta dada por la Administración.

La **Q19/2401** y la **Q19/2261**, quejas que han sido acumuladas en su sólo expediente, derivan de la situación en las que se encontraban las trabajadoras de los Servicios Insulares de Atención Especializada para víctimas de violencia de género en la isla de Tenerife, a quienes, durante algunos meses del año 2019, sólo se les estaba abonando el 50% de su salario, debido al retraso en los pagos del Instituto Insular de Atención Social y Socio Sanitaria (IAS) del Cabildo de Tenerife desde el mes de julio del mismo año. Igualmente, la empresa no había podido hacer frente a la subida salarial estipulada en el nuevo convenio sectorial firmado en febrero de ese año, en el que se incluía aumentos para ese año 2019 y con carácter retroactivo para el año 2018.

Gracias a la intervención de la Adjuntía se procedió a dar respuesta del motivo del retraso de los pagos, indicando además las actuaciones que se procederían a llevar a cabo para dar solución a esa problemática.

En relación con la Administración de Justicia y 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, son las deficiencias que se han detectado en la falta de personal, incluido 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.

En el ejercicio 2019, en relación con los medios personales en la Administración de Justicia, se incoó investigación de oficio (**Q19/2149**) ante la posibilidad de que no se estuvieran siguiendo adecuadamente los protocolos de actuación por parte de los profesionales del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Las Palmas en la emisión de los informes periciales de valoración del riesgo de violencia de género y de que no se aplique correctamente la escala de predicción del riesgo de violencia grave contra la pareja. Se solicitó informe a fin de que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se pronuncie respecto al cumplimiento del Protocolo médico-forense de valoración del riesgo grave de violencia de género en la emisión de los informes periciales emitidos por el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas, pero no consta respuesta.

En el ejercicio 2020, se registra queja (**Q20/461**) en relación con la situación existente en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer Nº1 de Arona y la posible existencia de riesgos psicosociales para el personal de dicho juzgado, por lo que solicitamos informe a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia acerca de las medidas adoptadas para solucionar los problemas detectados a través de la última Evaluación Específica de Riesgos Psicosociales realizada, así como sobre la implementación de las medidas incorporadas en la Planificación Preventiva.

Por otra parte, en cuanto a los recursos ofertados por las administraciones públicas en relación con la violencia de género, tanto la ley de igualdad estatal (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) como la ley autonómica (Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres) estipulan que los poderes públicos deben promover la transmisión de una imagen igualitaria, plural y no estereotipada de los hombres y de las mujeres en la sociedad, por parte de todos los medios de información y comunicación.

Por su parte, el artículo 14 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género establece lo siguiente:

*“Los medios de comunicación fomentarán la protección y salvaguarda de la igualdad entre hombre y mujer, evitando toda discriminación entre ellos.*

*La difusión de informaciones relativas a la violencia sobre la mujer garantizará, con la correspondiente objetividad informativa, la defensa de los derechos humanos, la libertad y dignidad de las mujeres víctimas de violencia y de sus hijos. En particular, se tendrá especial cuidado en el tratamiento gráfico de las informaciones.”*

La Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, en su artículo 4 apartado 10, recoge entre los principios generales que informan la actuación de la Administración pública, la adopción de las medidas necesarias para eliminar el uso sexista del lenguaje en todos los ámbitos de la vida pública y privada.

Entre finales del año 2019 y principios del año 2020 se recibieron varias quejas de ciudadanos, provenientes de diferentes partes de España, que denunciaban la *“Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad”*, editada por el Instituto Canario de Igualdad (ICI) al considerar que sus contenidos son “irrespetuosos” y vulneran el concepto de igualdad con respecto a las familias con hijos nacidos por gestación subrogada.

Ante esto se procedió a solicitar informe al ICI sobre la inclusión de la maternidad subrogada como un tipo de violencia de género, la calificación como delito penal o también el lenguaje utilizado y las imágenes incluidas en la misma, teniendo en cuenta el perjuicio que se causa a los menores nacidos

mediante esta técnica de reproducción asistida. Tras la correspondiente investigación, en cada una de las quejas registradas se procedió a emitir resolución dirigida al Instituto Canario de Igualdad mediante la que se recomendaba revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pudieran resultar lesivas para los menores. No obstante, dichas recomendaciones han sido rechazadas por el Instituto Canario de Igualdad.

#### Respecto a la igualdad:

##### **- 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, debemos señalar el asunto expuesto en la **Q20/1658** en la que la reclamante presenta queja tras la publicación, por parte de la Dirección General de Seguridad y Emergencias de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, de la Resolución de 1 de julio de 2020, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso, por el sistema general de acceso libre, en el Cuerpo General de la Policía Canaria, Escala Básica, Empleo Policía (Grupo C, Subgrupo C1), de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC núm 138, de 9 de julio), cuyo Anexo III apartado B) establece respecto a la prueba de salto de longitud una marca mínima de 2.00 metros para las mujeres a fin de superar la prueba.

Las pruebas físicas establecidas para el acceso al Cuerpo General de la Policía Canaria son las mismas que para el acceso a los Cuerpos de la Policía Local de los municipios de Canarias, como así se recoge en el Anexo I de la ORDEN de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, que establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias.

En su escrito de queja la reclamante indica que esta marca mínima resulta desproporcionada en comparación con las marcas mínimas exigidas para el acceso a los cuerpos de Policía Local del resto de Comunidades Autónomas, señalando que la marca mínima exigida que opera como media es 1.85 metros. Igualmente indica que la mayoría de las aspirantes mujeres que no han superado las pruebas físicas lo han hecho en la prueba de salto, siendo más alto el número de "no aptas" frente a las "aptas".

Una modificación de la marca mínima exigida en la prueba de salto horizontal lograría hacer más asequible el acceso a la condición de policía local a las mujeres, como así lo han hecho recientemente otros Cuerpos de Seguridad del Estado, donde se han rebajado significativamente las marcas exigidas para superar las pruebas físicas.

Con respecto a las discriminaciones al colectivo trans\*, los temas planteados son de distinta naturaleza, siendo necesario además que sean coordinados en la mesa de trabajo transversal, la mayoría de las denuncias se han planteado en el ámbito sanitario, por problemas en la atención sanitaria por parte de personal especializado, como ginecólogos o urólogos.

Consta, por ejemplo, una queja dirigida al Servicio Canario de Salud (**Q20/375**) en relación con la modificación de su sistema informático de diagnóstico en atención primaria y urgencias para adaptarlo a los preceptos de la Organización Mundial de la Salud y excluir la transexualidad como una enfermedad que fue resuelta favorablemente.

Merecen mención especial las quejas derivadas de los retrasos en la lista de espera para las genitoplastias feminizantes. Son varias las mujeres trans\* que han presentado queja debido a que las operaciones que solicitan no se están realizando por el Servicio Canario de Salud, por lo que han sido derivadas al Hospital Regional Carlos Haya (Málaga), encontrándose en lista de espera desde hace varios

años, algunas de ellas desde el año 2014, y acudiendo en diversas ocasiones a consultas de revisión a la Unidad de Cirugía del mencionado hospital malagueño.

El artículo 8.2 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, en su apartado c), indica:

*Se garantizará que los procedimientos como terapias hormonales o cirugías, de reasignación sexual o de otro tipo, sean proporcionados en el momento oportuno, y acordados de forma mutua entre profesionales y usuarios/as, sin que deban ser negados ni retrasados de forma innecesaria. No se podrá condicionar el derecho a recibir otros tratamientos complementarios a la realización previa del tratamiento hormonal o de los tratamientos plástico-quirúrgicos.*

La Ley recoge, por tanto, el derecho al tratamiento sanitario integral que abarca desde la valoración psicológica y el tratamiento hormonal hasta el tratamiento quirúrgico (mamoplastias, mastectomías, cirugías de reconstrucción genital). Con la entrada en vigor de la Ley se están produciendo cambios muy importantes, entre ellos, que ya están cubiertas por la Sanidad Pública en Canarias las mastectomías e histerectomías (en el caso de los hombres transexuales) y se han abierto las listas de espera para vaginoplastia, en el caso de las mujeres trans\*, lo que significa que con cargo a financiación pública ya se pueden acceder a estas intervenciones. Sin embargo, el tiempo de espera es excesivo, pues aunque el Servicio Canario de Salud indique que la media de espera son tres años, nos encontramos con casos que alcanzan los siete años de espera.

Conviene avanzar, en este Informe, que estas quejas han sido cerradas favorablemente a inicios de 2021, con un compromiso de dar una solución a esta problemática. Por este motivo de las mismas se informará y serán contabilizadas en el siguiente ejercicio.

#### **- Políticas de igualdad.**

Como ya señalábamos con anterioridad, el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género agrupa quejas que, de alguna manera, inciden en otras áreas de actuación, pero en las cuales se denuncian de manera generalizada una serie de cuestiones vinculadas al funcionamiento de las administraciones públicas y los organismos dependientes de ellas.

Podemos señalar que se detecta falta de ejecución respecto al desarrollo de las políticas de igualdad, en lo que respecta a la participación equilibrada de mujeres y hombres en el ámbito del sector público.

#### **- Prestaciones y ayudas a las mujeres**

Motivadas por las desigualdades familiares que se pueden dar en el contexto actual, en este apartado debemos destacar la investigación de oficio (Q19/2463) incoada a raíz de la necesidad de reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad, a objeto de equiparar el tratamiento a esta tipología de familias con el que reciben las familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Canarias; así como de desarrollo de un procedimiento de emisión y renovación de un título de familia monoparental, mediante el que se puedan otorgar ventajas y beneficios a los titulares en los trámites y gestiones municipales, en las mismas condiciones que las familias numerosas.

Durante la tramitación del expediente, se procedió a remitir a la Viceconsejería de Derechos Sociales de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud una recomendación para que procediera a la elaboración y publicación de un Decreto que tenga por objeto regular los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y el procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental, como documento oficial

expedido para todas las personas integrantes de la unidad familiar, el cual tenga validez en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### C. Covid-19.

En un informe realizado por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, del Ministerio de Igualdad, se pone de manifiesto el diferente impacto que la pandemia de la COVID-19 tiene sobre hombres y mujeres, así como de las consecuencias de la misma, tanto económicas como sociales y familiares. De ahí que se concluya que es imprescindible aplicar la perspectiva de género en la respuesta a la crisis.

El mayor impacto sobre las mujeres, que están en la primera respuesta a la enfermedad, se debe principalmente a tres aspectos:

- **La sobrecarga del trabajo sanitario y de servicios esenciales.** En España, según la EPA, las mujeres representan el 66% del personal sanitario. En concreto son el 51 % en medicina, el 84 % en enfermería, el 72 % en farmacia, el 82 % en psicología y el 84 % del personal de residencias para mayores y personas dependientes, donde se han dado los casos más graves y mayor número de fallecimientos. Además, son mayoría en sectores del comercio de alimentación y de los servicios de limpieza hospitalaria y de residencias que son esenciales para el mantenimiento de las poblaciones. A estos colectivos profesionales se suman las empleadas de hogar y cuidadoras, que asumen una importante parte de los cuidados de las personas dependientes.
- **La responsabilidad de las tareas de cuidados.** En el ámbito privado, las mujeres asumen la mayor parte del trabajo doméstico y el 70% de las tareas de cuidados. A la desigualdad y dificultad habitual en conciliación y falta de corresponsabilidad, se ha unido el cierre de centros educativos y el teletrabajo, aumentando la sobrecarga en este ámbito. Muchas mujeres no pueden seguir trabajando por tener que hacer frente a esta compleja situación. Especialmente afectadas se han visto las familias monoparentales, de las que 8 de cada 10 están encabezadas por mujeres.
- **La mayor pobreza y precariedad laboral que sufren las mujeres.** Esto las sitúa en peor situación para afrontar una nueva crisis. Algunos de los sectores más afectados, como el comercio, turismo y hostelería, están altamente feminizados. A esta perspectiva se suman los factores agravantes del desempleo en España, que también afectan en mayor medida a las mujeres, como la elevada tasa de temporalidad, la dependencia del turismo y una brecha en la tasa de empleo femenina del 11'7 % con respecto a la masculina.

En cuanto a la implantación del **teletrabajo**, el informe apunta a que también debe establecerse teniendo en cuenta el enfoque de género y atendiendo al principio de corresponsabilidad.

**El aumento del riesgo de violencia de género** y otros tipos de violencia contra las mujeres derivado de la situación de confinamiento. Los datos de llamadas y consultas online al teléfono 016 durante el periodo de confinamiento, difundidos por la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género, son una manifestación de este impacto. Durante la primera quincena del mes de abril con respecto a la primera quincena del mes de marzo, en 2020, en el caso de las llamadas se ha producido un incremento del 48%, que asciende hasta el 733,3% en el caso de las consultas online. Y comparando el periodo de 14 de marzo a 15 de abril de 2020 con respecto al mismo en 2019, los incrementos han sido del 31 % en el número de llamadas y del 443,5% en el de consultas online.

El Ministerio de Igualdad, ante este aumento del riesgo debido al confinamiento por el estado de alarma, ha puesto en marcha el Plan de contingencia contra la violencia de género. Asimismo, ha puesto en marcha otro Plan para garantizar los derechos de las víctimas de explotación sexual y en contexto de prostitución, con dificultades para acceder al sistema público de salud.

En lo concerniente a la labor de esta Institución y la tramitación de quejas ocasionadas por la crisis sanitaria, tenemos que indicar que la situación de pandemia ha repercutido, sin duda, en la vida de las mujeres, especialmente en la de aquéllas que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad, desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos; causa que, de forma indirecta, ha motivado en algunos casos la presentación de queja en esta Institución, como ya hemos relatado con anterioridad.

#### **D. Resoluciones.**

##### **1.- Recomendaciones y sugerencias**

En el control y supervisión de las administraciones se han emitido siete (7) Resoluciones sobre el fondo del asunto, habiendo sido rechazadas seis (6) de las Recomendaciones formuladas y constando otra (1) sin respuesta por parte de la Administración afectada:

**Q19/2463.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida a la Viceconsejería de Derechos Sociales por la que se recomienda que proceda a la elaboración y publicación de un Decreto que regule los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y el procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental, que tenga validez en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Pendiente de respuesta.**

**Q19/2579.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**

**Q19/2582.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**

**Q19/2583.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**

**Q19/2585.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**

**Q20/12.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**



**Q20/36.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda revisar los términos en los que se expresa la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad” respecto a la maternidad subrogada, y eliminar las imágenes que pueden resultar lesivas para los menores.

**Rechazada.**

## **2.- Recordatorios del deber legal**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio un (1) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes (Instituto Canario de la Vivienda) (1): Q19/2523.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                   |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario de la Vivienda) | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>1</b> |

## **3.- Advertencias**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio una (1) Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020.

- Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes (Instituto Canario de la Vivienda) (1): Q19/1950.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                   |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario de la Vivienda) | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>1</b> |

## **4.- Declaraciones de obstruccionismo**

Durante 2020 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

## **E. Actividades de participación y colaboración de la Adjuntía Especial**

- **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, el día 1 de agosto de 2018, resultaba de especial importancia 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, sustituyendo al anterior Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002.

Al amparo de este Convenio, el Diputado del Común, don Rafael Yanes, y la adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera, en fecha 3 de noviembre, se reunieron por videoconferencia con el presidente del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), don Carlos Lesmes, y la presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, doña Ángeles Carmona, para llevar a cabo la revisión de los Informes Anuales de la Diputación del Común correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019.

En este encuentro se hizo hincapié en aspectos relacionados con el área de Igualdad y Violencia de Género, así como en la escasez de profesionales especializados en la atención a las víctimas en el Archipiélago. Se destacó la importancia de mejorar la partida destinada a crear puestos de psicólogos y trabajadores sociales para las valoraciones médico forenses. Aspecto en el que ya está trabajando la Diputación del Común a través de las reclamaciones ciudadanas.

Por parte del Consejo General del Poder Judicial se aseguró que todas las quejas que se han remitido por parte del Diputado del Común estaban siendo examinadas y derivadas inmediatamente a las oficinas de atención ciudadana. Y se destacó la importancia de comunicar posibles faltas de coordinación institucionales o faltas de cobertura en las islas, para que el CGPJ pueda tomar medidas al respecto.

Con anterioridad a la firma de ese nuevo convenio de colaboración, durante el año 2018, se tramitaron en la Institución de la Diputación del Común, al amparo del Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002, un total de 3 quejas, en las cuales los reclamantes alegaban dilación en la tramitación de procedimientos judiciales por parte de los órganos judiciales debido a la falta de medios materiales y humanos.

Durante el ejercicio 2019, se tramitaron un total de 10 quejas, esto es, 7 quejas más que en 2018. En 4 de ellas, los reclamantes alegaban dilación en la tramitación de procedimientos judiciales por parte de los órganos judiciales y, las 6 restantes estaban dirigidas a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia a causa de las deficiencias que se han detectado en la falta de personal, especialmente el personal especializado, lo que genera retrasos en la tramitación de los procedimientos judiciales.

Y a lo largo del ejercicio 2020, se han registrado un total de 7 quejas, correspondiendo 6 de ellas, a reclamaciones ante la dilación en la tramitación de procedimientos judiciales por parte de los órganos judiciales, defectos en las resoluciones judiciales o discrepancias con las mismas; y la última a una reclamación ante el actuar de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia a causa de las deficiencias que se han detectado ante la necesidad de personal especializado que atienda los requerimientos efectuados por los diferentes Juzgados.

Se ha vuelto nuevamente de manifiesto que la situación de la Justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo un claro colapso que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas y genera indefensión hacia los y las ciudadanos y ciudadanas.

En total el número asciende a 20 expedientes, pero debemos entender que es una cantidad razonable ya que la mayoría de los expedientes que se tramitan por parte de esta Institución en relación con el funcionamiento anormal de Juzgados y Tribunales, lo hacen por el área de Justicia.

- **Región Europea de la Red de Mujeres en la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).**

Doña Beatriz Barrera desde el mes de noviembre de 2019 es la nueva 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 el ejercicio 2020 la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género ha realizado diversas sesiones de trabajo con los integrantes de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) para el planteamiento de objetivos, temas y acciones desarrollar durante el ejercicio 2020.

En fecha 12 de noviembre, la Adjunta se reunió por videoconferencia con el equipo de coordinadores de las distintas Regiones de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) para seguir trabajando y fortaleciendo los vínculos de la entidad, tal y como vienen haciendo hasta el momento, a pesar de las difíciles circunstancias de trabajo a las que se han visto expuestas las defensorías de derechos humanos con motivo de la pandemia.

Durante el encuentro se abordaron temas relacionados con la organización y preparación de actividades y programas con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, que tuvo lugar el día 25 de noviembre. Asimismo, se debatió sobre la participación de los coordinadores en el Congreso de la FIO, que versaría sobre aspectos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres, y la violencia de género.

Con la finalidad de avanzar en dicha materia, los representantes aportaron datos referentes al impacto de la Covid-19 en la violencia de género y en el desempleo femenino en sus respectivas regiones, y realizaron comparativas con respecto a años anteriores. De igual manera, analizaron la legislación específica sobre conciliación laboral, subvenciones para el teletrabajo y el cuidado de menores, así como sobre el tratamiento de casos de violencia de género.

Con posterioridad, en fecha 11 de diciembre, la Adjunta realizó otro encuentro de trabajo vía online, en este caso, con los integrantes de la Región Europea de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO. Los participantes aportaron distintas propuestas de trabajo para llevar a cabo por sus respectivas defensorías para el año 2021, así como los datos correspondientes al ejercicio 2019 en materia de Igualdad y Violencia de Género de cada una de sus comunidades autónomas.

Se enfatizaron distintos puntos a tratar para el año 2021, entre los que se destacó el tratamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, la homogeneización estatal de la acreditación de la condición de mujer víctima de violencia de género, el seguimiento de las modificaciones en la Ley Trans\* y la prevención en edades tempranas para combatir la violencia de género y la trata de seres humanos. Con respecto a este último punto se hizo especial hincapié en el control de las redes sociales y en una educación adecuada para los más jóvenes.

En la sesión acordaron mantener reuniones trimestrales para una mayor coordinación entre los distintos representantes de la Red, y para mantener una comunicación constante que facilite el conocimiento de los datos de igualdad y violencia de género de cada comunidad autónoma.

Por otra parte, en el marco del encuentro de la Región europea de la Red de defensorías de la mujer de la FIO, se tuvo ocasión de debatir sobre la situación actual de la respuesta institucional, recogida de datos, así como sobre las debilidades y fortalezas de nuestros sistemas de desarrollo y protección de los derechos de las personas trans\*, contrastando las distintas respuestas de los poderes públicos. Asimismo, procedimos al desarrollo de un documento de síntesis a partir de los Informes sobre los Derechos de las Personas Trans\* elaborados por las distintas defensorías autonómicas integrantes de la Red. Junto a ello, en aras de avanzar en lo referente al reconocimiento y desarrollo de los derechos de

las personas trans\* y de mejorar la actual respuesta institucional que se ofrece en los distintos territorios en lo que respecta al acceso real y efectivo a estos derechos, se procedió a la elaboración de una serie de conclusiones.

- **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.

- **Red Insular para la Igualdad de Género “Tenerife Violeta”**

La Diputación del Común, y más concretamente, la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, como integrante de la Red Insular para la Igualdad de Género “Tenerife Violeta”, realiza una labor de concienciación y fomento de la igualdad de género. Como firmante del Acuerdo con el Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género Tenerife Violeta (METV), la Institución aboga por la igualdad de oportunidades en el ámbito insular, así como por el logro de una sociedad justa, solidaria, libre de desigualdades y discriminación en los ámbitos políticos, económicos y sociales.

A lo largo del ejercicio 2020, la asesora de área, agente clave en la Red Insular “Tenerife Violeta”, ha participado activamente en varias sesiones de trabajo colaborativo y encuentros enmarcados en la fase de elaboración del II METV. Se ha participado en diversas mesas de trabajo, diferenciadas por ámbitos de acción, en las que a partir de los problemas locales detectados y los objetivos propuestos se han diseñado las acciones a emprender en el período 2021-2025

Como parte de su compromiso con la Red Violeta y con la ciudadanía, la Adjuntía Especial durante el último año ha respaldado proyectos como la “Guía de Salud Mental con perspectiva de género”, elaborada por la Asociación de Salud Mental ATELSAM, o como el videojuego Berolos, desarrollado por la Unidad de Igualdad del Cabildo de Tenerife, ambas iniciativas canarias que trasladan valores de igualdad de género a la sociedad.

El primero, la “Guía de Salud Mental con perspectiva de género”, ha sido desarrollada por la Asociación tinerfeña en lucha salud mental (ATELSAM) y su objetivo es sensibilizar y formar en la incorporación de la perspectiva de género en salud mental, así como ofrecer herramientas para identificar situaciones que generen desigualdad de género, mejorar las intervenciones y el trabajo diario del personal de la asociación, incidir en acompañamientos a los recursos de género y/o violencia de género y promover la generación de redes de contacto y coordinación entre las organizaciones, entidades e instituciones en pro de la igualdad.

La segunda iniciativa, Berolos, ha sido desarrollada por la Consejería Delegada de Igualdad y Prevención de Violencia de Género del Cabildo de Tenerife, dentro del Programa “La Cultura Mejor Igualitaria”, y se trata de un juego que pretende introducir de forma dinámica y sencilla algunos aspectos sobre igualdad de género, disponible gratuitamente tanto para móviles como para ordenadores. Es un videojuego educativo, no violento ni competitivo, que se aleja del enfoque tradicional de los juegos didácticos y se acerca más al lado divertido de los mismos.

#### - **Jornada sobre la Evaluación de la Política Pública de la Violencia de Género.**

El 23 de enero de 2020 El Parlamento de Canarias acogió la celebración de la Jornada “Evaluación de la Política Pública de la Violencia de Género”, organizada por la Diputación del Común en el marco del Fondo Europeo Interreg, bajo el proyecto Demos.

Durante el acto intervinieron como ponentes, el Presidente de la Audiencia Nacional, don José Ramón Navarro, la Coordinadora de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias designada por el Consejo General del Poder Judicial, doña M<sup>a</sup> Auxiliadora Díaz, la Viceconsejera de Justicia del Gobierno de Canarias, doña Carla Vallejo, la Directora del Instituto Canario de Igualdad, doña Mónica Fumero, la Ministra de Senegal, doña Yqone Ndoeye y el Director del Programa Regional de Apoyo a las Defensoras del Pueblo iberoamericano de la UAH, don Guillermo Escobar.

De esta Jornada se han sacado una serie de conclusiones que coinciden con las que la propia Diputación ha ido detectando desde que la Adjuntía se puso en marcha: la necesidad de una coordinación institucional, del trabajo en la prevención, en la educación y en la formación y sensibilización de todos los operadores que intervienen en la violencia de género. Se plantearon, además, cuestiones que es necesario abordar, como son las reformas legislativas y la labor de adaptar un concepto amplio de violencia de género ya que, actualmente, solo se contabilizan las víctimas que se producen en las parejas o exparejas, pero si tuviésemos en cuenta las víctimas de violencia de género en todos los conceptos de la misma, las cifras que manejamos actualmente se duplicarían.

#### - **Plan Estratégico de Igualdad y Prevención de Violencia de Género en la Isla de La Palma.**

La Consejería de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Excmo. Cabildo de La Palma, durante el ejercicio 2020, ha procedido a elaborar el Plan Estratégico de Igualdad y Prevención de Violencia de Género en la isla de La Palma. Durante el proceso de elaboración de este Plan ha sido importante la colaboración de diferentes entidades, agentes y personas de la isla, incluyendo la de la Diputación del Común.

Con este Plan se pretende dar respuesta a una necesidad histórica de la isla, la de contar con una herramienta que dibujara un itinerario coherente y adaptado a la realidad de la isla, de tal forma que ese impulso a la igualdad será firme. Así se planteó en los encuentros mantenidos por parte de la Consejera de Igualdad del Cabildo con los equipos municipales que trabajan en igualdad, así como en diversas reuniones con otros agentes institucionales, que valoraban que dicha herramienta debía ser prioritaria en esta legislatura, como es el caso de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género de la Diputación del Común.

En el marco de esta acción de colaboración, hemos procedido a facilitar información sobre el ámbito de actuación y la labor que desempeña así como de los datos con que cuenta esta Institución en relación con la igualdad entre mujeres y hombres, y la prevención y/o atención a la violencia de género. También se han proporcionado información respecto a las necesidades que hemos detectado a través de nuestra experiencia y trabajo diario en relación con dichos temas y se han planteado diversas propuestas de acción para responder a esas necesidades.

- **Actuaciones para la implementación del lenguaje inclusivo.**

A inicios del año 2020 desde esta Adjuntía de Igualdad se propuso la adecuación de los formularios utilizados en esta Institución (escrito de queja, escrito de ampliación de datos, solicitud de cita) a fin de adoptar un carácter inclusivo e incluir la diversidad sexual y de género, añadiendo términos como Nombre Sentido y haciendo referencia de género. Además, se ha sustituido el elemento 'Sexo: Hombre/Mujer' por 'Sexo/Género' para añadir además la opción 'No binario', y se están utilizando los sustantivos genéricos y colectivos como "la ciudadanía" por el ciudadano o "la persona interesada" por el interesado.

# **Capítulo VIII**

## **Menores**

### Quejas nuevas en el año 2020.

A fecha 31/12/2020 constan **49** quejas nuevas recibidas, lo que supone un incremento de nueve (**9**) quejas más respecto a las recibidas en 2019, es decir un **22.50%** más.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **10 quejas**, ya que **39** fueron inadmitidas y **sin ninguna queja que haya sido** trasladada al Defensor del Pueblo.



Comparativa de los años 2019 y 2020, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **10** quejas admitidas han supuesto **55 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(29)**.
2. Corporaciones Locales: **(18)**.
3. Fuera de Canarias: **(8)**

| ISLAS                              | Ayuntamientos | Cabildos  | TOTAL     |
|------------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| Gran Canaria                       | 0             | 20        | 20        |
| Tenerife                           | 5             | 0         | 5         |
| La Palma                           | 1             | 3         | 4         |
| <b>TOTAL: ORGANISMOS INSULARES</b> | <b>6</b>      | <b>23</b> | <b>29</b> |
| Gobierno de Canarias               |               |           | 18        |
| Fuera de Canarias                  |               |           | 8         |
| <b>TOTAL</b>                       |               |           | <b>55</b> |

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

Gran Canaria: **(20)**

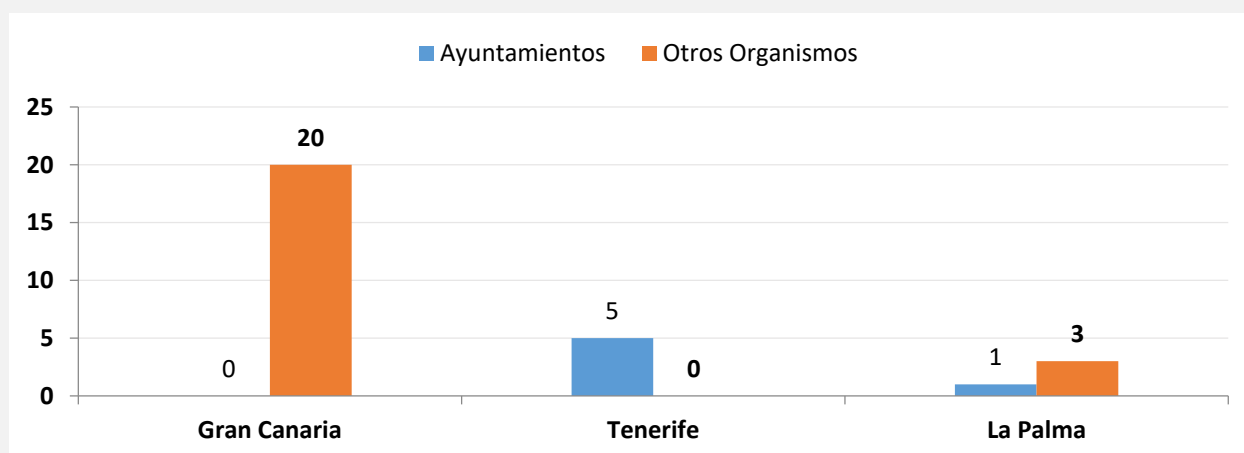
- Cabildos: **(20)**

Tenerife: **(5)**

- Ayuntamientos: **(5)**

La Palma: **(1)**

- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildos: **(1)**



### Quejas cerradas e inadmitidas y sus causas en el año 2020.

Se archivaron en **2020** un total de **56** quejas, **38** de ellas presentadas en 2020, de las cuales 33 fueron inadmitidas (20 por vías de solución, 12 por no subsanación, 1 por no tener competencia) y 5 archivos (3 reconocimiento favorable y 2 por no existir irregularidad).

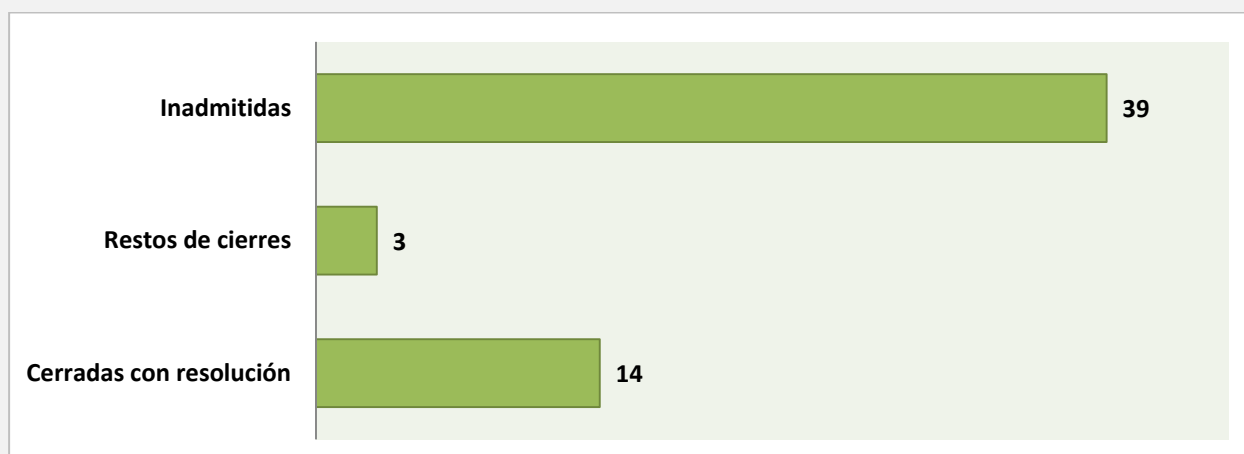
De las quejas en trámite del **2019** se archivaron **13**, de las cuales por inadmisión 6 (5 no subsanación y 1 no irregularidad) y 7 archivos (2 administración acepta silencio, 2 reconocimiento favorable, 2 límite de actuaciones y 1 asunto Sub lúdice).

De las quejas en trámite de **2018** se archivaron **5** (2 límite de actuaciones, 1 solución, 1 reconocimiento favorable, 1 administración acepta resolución).

De estas **56** quejas cerradas en 2020, **14** se cerraron con resolución y, entre estas, **10** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **71,43%** de las cerradas con resolución. Además, **3** son del denominado Resto de cierres y **39** se inadmitieron.

#### • Datos generales

|                              |           |             |
|------------------------------|-----------|-------------|
| Cerradas con resolución      | 14        | 25,00%      |
| Restos de cierres            | 3         | 5,35%       |
| Inadmitidas                  | 39        | 72,22%      |
| <b>Total quejas cerradas</b> | <b>56</b> | <b>100%</b> |



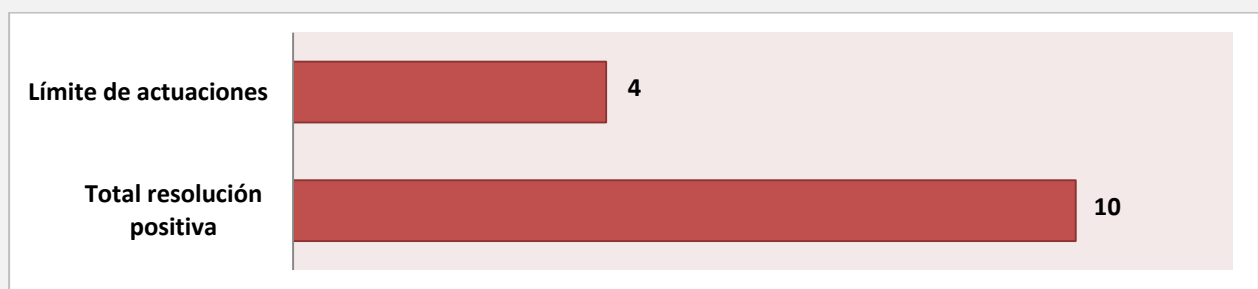


### 1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **10** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **71.43%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos **(2)** grupos.
  - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **28,57%**.
  - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **42,86%**.
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 **4** quejas, lo que supone el **28,57%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

|                                  |           |               |
|----------------------------------|-----------|---------------|
| Resolución favorable             | 4         | 28,57%        |
| Reconocimiento favorable         | 6         | 42,86%        |
| <b>Total resolución positiva</b> | <b>10</b> | <b>71,43%</b> |
| Límite de actuaciones            | 4         | 28,57%        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>14</b> | <b>100%</b>   |



### 2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **5,35%** 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 encontrarse el asunto en proceso judicial.

|                         |          |             |
|-------------------------|----------|-------------|
| No existe irregularidad | 2        | 66,67%      |
| Sub- Iudice             | 1        | 33,33%      |
| <b>TOTAL</b>            | <b>3</b> | <b>100%</b> |

### 3. Traslados al Defensor del Pueblo

Con respecto a este apartado no ha sido derivado al Defensor del Pueblo **ningún** expediente de queja, que de ser así, hubiese sido 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 **39** inadmisiones se dividen en **20** expedientes que estaban en vías de solución, **17** por no subsanación, **1** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común y **1** por no existir irregularidad.

- **Quejas Inadmitidas**

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| En vías de solución      | 20        |
| No subsanación           | 17        |
| Sin competencia          | 1         |
| No existe irregularidad  | 1         |
| <b>Total Inadmitidas</b> | <b>39</b> |

#### Quejas en trámite a 31/12/2020.

A fecha de cierre del ejercicio figuran **18** quejas en trámite, **12** del año 2020, **4** del año 2019 y **2** del año 2018, en éstas últimas debido a una demora de la Administración Pública concernida a la hora de evacuar los informes solicitados. Esta situación supone un descenso del **-25.92%** con respecto a las **25** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019.

Otro dato relevante es el de las quejas gestionadas en el 2020, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2019, es decir **25**, y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **49**, dando un resultado total de **74** expedientes, de los que **18** quedan para ser gestionados en 2021.



Comparativa de los años 2019 y 2020 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

#### Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

##### 1. Consideraciones generales.

En el ejercicio anual de 2019 hacíamos alusión al informe de la Subcomisión, de la Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, sobre la situación de la Infancia y la Familia en Canarias, informe aprobado por el Pleno del Parlamento, en sesión celebrada los días 26 y 27 de marzo de 2019.

En dicho informe, se formulaban una serie de propuestas y recomendaciones, entre ellas, la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, así como la reforma de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

Pues bien, ni se ha elaborado el II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, compromiso adquirido desde el 17 de noviembre de 2014 en el Pacto Canario por la Infancia, ni se ha reformado la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los Menores, pese a ser uno de los objetivos iniciales de la X legislatura, según recogía en su informe la Subcomisión.

Debemos decir al respecto que esta institución viene advirtiendo de estos incumplimientos en los correspondientes informes anuales desde el año 2015, por lo que reiteramos, una vez más, que se debe actualizar todo el régimen jurídico de protección a la infancia y a la adolescencia, a las exigencias derivadas de la Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, pues los avances, en los sistemas de prevención y protección de la infancia y la adolescencia en Canarias requieren, no solo de la adecuación de la normativa autonómica a la estatal, sino también del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Pacto Canario por la Infancia, para que las personas menores de edad gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos, recibiendo la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social.

En el pasado informe anual, este Comisionado parlamentario solicitó la creación de la Comisión de seguimiento del Pacto Canario por la Infancia y, si bien con fecha 10 de julio de 2020 se constituyó la Comisión de estudios sobre la situación de la Infancia y Adolescencia, en la misma no se ha dado participación a esta institución, pese a que en el Pacto Canario por la Infancia de 17 de noviembre de 2014, se prevé, como miembro de la misma, a esta Diputación del Común, entre otros participantes.

Por lo expuesto, este Comisionado parlamentario espera que, por parte de la Comisión de estudios sobre la situación de la Infancia y Adolescencia en Canarias, se aborde de manera exhaustiva la situación, con datos estadísticos fiables, desagregados por islas y actualizados que permitan determinar las necesidades de atención a la infancia, a la adolescencia y a las familias en Canarias, máxime teniendo en cuenta el impacto que la crisis ocasionada por la COVID-19 ha supuesto para nuestra Comunidad Autónoma, dadas las severas consecuencias económicas y sociales que se estima que pueda tener esta crisis.

Las preocupantes cifras de familias en riesgo de pobreza, hogares sin ingresos y de personas en paro de larga duración, nos ponen sobre aviso de las durísimas consecuencias que una crisis económica y social, como la que está provocando la COVID-19, podría tener sobre el conjunto de familias vulnerables.

Cualquier Pacto que se pretenda articular, que tenga como finalidad abordar los efectos de la COVID-19, debe contemplar compromisos firmes para proteger y dar apoyo a las familias más vulnerables de las islas, puesto que, en circunstancias como las actuales, los efectos se intensifican en este sector de la población, como las familias que viven en situación de pobreza o en riesgo de exclusión social, al convertirse en doblemente vulnerables.

### *3. Principales motivos de queja.*

#### **- Títulos de Familia numerosa.**

Se siguen recibiendo quejas relacionadas, en su gran mayoría, con la demora en el reconocimiento de la condición de familia numerosa, y en su renovación, así como sobre la falta de resolución expresa de recursos administrativos, de reposición o de alzada, sobre la denegación de la condición de familia numerosa (**Q20/143, Q20/274, Q19/562, Q20/386, Q20/600**).

En el caso de la **Q20/274**, la ciudadana exponía en su escrito la falta de resolución expresa de un recurso de alzada, interpuesto en el año 2018, ante la Viceconsejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias.

Solicitado el oportuno informe al respecto, hemos recibido comunicación, a finales del presente ejercicio, en la que se informa que se ha estimado el recurso y se reconoce la condición de familia numerosa, categoría especial, por un determinado periodo (de 2017 a 2018), si bien hemos de añadir que, desde la interposición del recurso (año 2018), hasta la resolución del mismo (año 2020), habían transcurrido 2 años y 6 meses.

Como ya expusimos en el pasado ejercicio anual, los retrasos producidos en el reconocimiento de la condición de familia numerosa, en la renovación del título de familia numerosa, o en la resolución de los recursos, generan una serie de visibles consecuencias a las familias, ante la pérdida de los beneficios que recoge Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y que concreta el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley, como pueden ser:

- beneficios sociales (bonificación de cuotas de la Seguridad Social por la contratación de cuidadores en familias numerosas, prestaciones familiares de la Seguridad Social);

- beneficios en materia de actividades y servicios públicos o de interés general, tanto en materia de educación (preferencia en concesión de becas y ayudas en materia educativa; exenciones y bonificaciones en tasa o precios públicos en el ámbito educativo, o subsidio por necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad), como en el transporte público (bonificaciones en los precios de los servicios regulares de transporte interurbano de viajeros por carretera; bonificaciones por la utilización de transporte por ferrocarril; bonificación por la utilización de línea regulares de transporte marítimo, o bonificaciones por la utilización de transporte aéreo nacional), como en beneficios en actividades de ocio y cultura (derechos de preferencia en el acceso a actividades de ocio del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y bonificaciones en las cuotas a abonar; bonificaciones en los precios de los centros e instituciones culturales de titularidad estatal).

- beneficios generales en materia de vivienda.

De acuerdo con lo expuesto, el título de familia numerosa permite acceder a la obtención de una multiplicidad de beneficios establecidos, cuya finalidad primordial es la de contribuir a promover las condiciones para que la igualdad de los miembros de las familias numerosas sea real y efectiva en el acceso y disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales, por lo que la Administración Pública debe acomodar 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.

En el presente ejercicio se ha recibido contestación a la recomendación formulada por esta Diputación en la queja **Q19/225**, en la que se da cuenta, por parte de la Dirección General, de las medidas adoptadas para su cumplimiento. En concreto, dicho centro directivo nos informaba que, en el mes de febrero de 2020, se incorporó a la plantilla del área que tramita los expedientes de familia numerosas, un nuevo equipo de refuerzo que ha conseguido poner al día la tramitación de las solicitudes/renovaciones, eliminado la lista de espera, por lo que, a la vista de la adopción de medidas, esta Defensoría procedió al archivo de la queja por solución.

Por último, continúan en tramitación los expedientes de queja en los que se remitieron varias recomendaciones a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, para que reconociera la condición de familia numerosa a varias parejas de hecho que se habían dirigido a esta institución, al habérseles denegado el título de familia numerosa o la renovación del mismo (**Q18/1494, Q18/1594, Q19/707, Q19/1378**).

Recordamos que, en tres de los citados expedientes de queja, se había reconocido la condición de familia numerosa y que, posteriormente, se les denegaba la misma por no acreditar la existencia de vínculo conyugal.

Igualmente, se recomendó a la referida Dirección General que, con la mayor brevedad que le fuera posible, se procediera a la aprobación de un decreto autonómico que regulara el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición y renovación del título, y que equiparara las uniones por vínculo conyugal, a las uniones por vínculo análogo al conyugal, como así se prevé en la “Estrategia Canaria de infancia y Adolescencia y Familia 2019-2023”.

No debemos olvidar, y así se lo hemos trasladado a la Dirección General, que la propia Ley Estatal 40/2003, de 18 de noviembre, recoge en su disposición adicional segunda el carácter mínimo de los beneficios previstos en dicha norma legal, su compatibilidad con cualquiera otros que pudieran preverse para este colectivo familiar y la posibilidad de ampliar la acción protectora de esta Ley por parte de la Administración General del Estado, las comunidades autónomas o las corporaciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

En respuesta a nuestra recomendación, la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias nos informa que, por parte del Centro Directivo, se había instado oficialmente, en junio de 2020, a la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales, dependiente del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a la reactivación de los trabajos del Grupo Interautonómico de Cooperación Técnica sobre Familia, sobre los aspectos a revisar de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas y en la protección social, jurídica y económica de las familias monoparentales.

Por otro lado, informaba el Centro Directivo que, entre las propuestas de la Agenda Normativa 2020-2023 del Gobierno de Canarias, se encontraba el Proyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad Autónoma de Canarias, que regularía también determinados aspectos relacionados con las familias, entre ellos sus tipologías, partiendo de la realidad social actual que sentará las bases para su protección y asistencia, al objeto de que la Dirección General pudiera asumir plenamente sus responsabilidades como medio adecuado de crecimiento y bienestar de los menores.

Debemos de puntualizar que la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias se comprometió a solventar situaciones como las expuestas, derivadas de la falta de actualización de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas y, en razón de lo anterior, nos comunicó que, conscientes de la evolución de la sociedad en los últimos años, que había llevado a que las parejas abandonaran la idea de la necesidad de contraer matrimonio, la “Estrategia Canaria de infancia y Adolescencia y Familia 2019-2023”, aprobada por Acuerdo del Gobierno de 13 de mayo y promovida por la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, definió la líneas de política social de la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia de Infancia y Familia para el periodo 2019-2023, previendo el desarrollo de un Decreto que regulara el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición y renovación del título, en el que se equipare el trato ofrecido a las familias matrimoniales y no matrimoniales numerosas en los beneficios del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Finalmente, en respuesta a nuestros reiterados requerimientos, a finales del presente ejercicio se comunica, por el Centro Directivo referido, que solicitará informe facultativo al Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias acerca del rango normativo que, en su caso, pudiera tener la norma autonómica que, al margen de la protección dispensada por la legislación del Estado, pudiera conferir esta Comunidad Autónoma a las familias sin vínculo matrimonial, toda vez que, tal y como se había informado anteriormente, en la actualidad el centro directivo había optado por el reconocimiento de esta protección jurídica en un proyecto de Ley, una norma con igual rango que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre.

En el Programa Legislativo del Gobierno de Canarias (Acuerdo de Gobierno de 24 de septiembre de 2020), de la X legislatura, se contempla la iniciativa de nueva regulación del Anteproyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia en la Comunidad Autónoma de Canarias, cuya fecha prevista de inicio de tramitación se prevé el cuarto trimestre de 2020 y fecha de remisión al Consejo de Gobierno el segundo trimestre de 2022.

A fecha del cierre del ejercicio, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no hemos visto que se haya iniciado la tramitación del Anteproyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Por consiguiente, preocupa a esta institución que no se puedan solventar situaciones como las expuestas, derivadas de la falta de actualización de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, ya sea mediante un Decreto autonómico, como así nos había informado inicialmente la Dirección General, dando cumplimiento a la línea de política social de la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia de Infancia y Familia para el periodo 2019-2023 contemplada en la “Estrategia Canaria de infancia y Adolescencia y Familia 2019-2023”, o mediante el proyecto de Ley, opción por la que parece que finalmente ha optado la Dirección General, según nos comunica a finales del presente ejercicio.

Pues bien, esta institución considera que, con independencia de que proceda adecuar la normativa básica estatal a la nuevas realidades familiares, como ya venimos apuntando en nuestros informes anuales y el Defensor del Pueblo desde el año 2008, con el fin de abordar los distintos problemas que suscita la aplicación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas a las nuevas formas de familia, seguimos insistiendo en que la Dirección General de Protección de la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias puede hacer una interpretación de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas menos restrictiva a tenor de lo establecido en nuestro Código Civil (art. 3):

*“Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas.”*

No debemos olvidar que nuestra Constitución Española de 1978 (CE) establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia y nuestro Tribunal Constitucional, en su Sentencia 116/1999, de 17 de junio (BOE núm. 162, de 08 de julio de 1999) aclara que no existe restricción del concepto de familia a la familia de origen matrimonial por relevante que sea en nuestra cultura -en los valores y en la realidad de los comportamientos sociales- esa modalidad de vida familiar.

Por tanto, la protección que el artículo 39.1 de la CE dispensa a la familia no queda limitada, como aclara nuestro Tribunal Constitucional a la “familia legítima matrimonial”, sino que puede comprender otras formas de convivencia. Así, un sector de la doctrina funda el reconocimiento jurídico de las parejas de hecho en la existencia de un derecho fundamental a no casarse, que consideran consagrado en la CE, como reverso al derecho constitucional a contraer matrimonio.

En la Exposición de Motivos de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, se puede leer que la familia, como núcleo fundamental de la sociedad, desempeña múltiples funciones sociales, que la hacen merecedora de una protección específica, tal y como señalan numerosos instrumentos internacionales, entre los que destacan la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Carta Social Europea.

Asimismo, recoge la Exposición de Motivos de la citada Ley que, dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular por el coste que

representa para ellas el cuidado y la educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades. Estas circunstancias pueden implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijos o sin ellos.

Pues bien, nuestra Carta Magna recoge esta concepción del principio de igualdad material en el artículo 9.2, concepción que nuestro Tribunal Constitucional expone sintéticamente:

- El artículo 9.2 de la Constitución española es un precepto que compromete la acción de los poderes públicos, a fin de que pueda alcanzarse la igualdad sustancial entre los individuos, con independencia de su situación social (STC 39/1986, de 31 de marzo).

- El artículo 9.2 puede imponer, como consideración de principio, la adopción de normas especiales que tiendan a corregir los efectos dispares que, en orden al disfrute de bienes garantizados por la Constitución, se sigan de la aplicación de disposiciones generales en una sociedad cuyas desigualdades radicales han sido negativamente valoradas por la propia Norma Fundamental (STC 19/1988, de 16 de febrero).

- La incidencia del mandato contenido en el artículo 9.2 sobre el que, en cuanto se dirige a los poderes públicos, encierra el artículo 14, supone una modulación de este último, en el sentido, por ejemplo, de que no podrá reputarse de discriminatoria y constitucionalmente prohibida -antes al contrario- la acción de favorecimiento, siquiera temporal, que aquellos poderes emprenden en beneficio de determinados colectivos, históricamente preteridos y marginados, a fin de que, mediante un trato especial más favorable, vean suavizada o compensada su situación de desigualdad sustancial (STC 216/1991, de 14 de noviembre).

Por lo expuesto, no es acorde con el espíritu de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, una interpretación restrictiva de la misma, de acuerdo con su Exposición de Motivos. Tampoco pretendemos que se aplique el principio de igualdad de trato entre el matrimonio y la convivencia extramatrimonial o unión de hecho, puesto que el Tribunal Constitucional ya ha reiterado que no son situaciones jurídicamente equivalentes (STC, sección 1ª, de 23 de abril de 2013, nº 93/2013, recurso 5297/2000). Ahora bien, la Ley 40/2003, por el contrario, no determina que el vínculo conyugal sea un elemento configurador o excluyente del concepto de familia numerosa, lo que hace innecesario, a juicio de esta institución, entrar a valorar una pretendida equiparación entre las uniones matrimoniales y las uniones de hecho.

Por lo tanto, la interpretación de las normas jurídicas ha de atender, no sólo al sentido propio de sus palabras, sino también a la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas y, fundamentalmente, a su espíritu y finalidad (artículo 3.1 del Código Civil), por lo que se demanda una interpretación del ordenamiento jurídico en el que se intensifique aquello que quiere el artículo 53.2 CE, esto es, que la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos informen del reconocimiento, el respeto y la protección de los principios rectores de la política social y económica, Capítulo Tercero, del Título Primero, de la Constitución, en el que se incluye el artículo 39; esto es, por un lado, la protección social, económica y jurídica de la familia, y por otro, la asistencia de todo orden que los padres y madres deben prestar a su hijos e hijas durante su minoría de edad y en los demás casos que legalmente proceda, contemplados desde la composición de la unidad familiar hoy generalizada (STS 951/2019, de 25 de marzo).

Por esta razón, el legislador ha optado por garantizar la protección social, económica y jurídica de las familias numerosas, por lo que no se puede interpretar las disposiciones legales aplicables de un modo incompatible con la Constitución, cuando es posible otra interpretación alternativa, y como ya habíamos apuntado, una interpretación restrictiva pugnaría con la Exposición de motivos de la Ley 40/2003. Daremos cuenta a continuación de nuestras actuaciones al respecto.



**-Riesgo y desamparo.**

En el pasado ejercicio hicimos referencia a la **Q18/1547**, en la que la madre de una menor solicitaba la intervención de la institución al entender que la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias estaba dilatando la ejecución de la resolución de desamparo y la asunción de la tutela de la menor, en la que se acordaba, como medida de protección más idónea, el acogimiento residencial.

Pues bien, en el presente ejercicio se ha formulado un recordatorio de deberes legales a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, al advertir que no se había actuado con la inmediatez que se exige para proteger el interés superior de la menor, pues reconocía, la propia Dirección General, que no había iniciado las actuaciones necesarias para el cumplimiento forzoso de la medida de protección acordada, por dificultades de orden interno y descoordinación en la tramitación del expediente.

En el presente ejercicio se ha remitido recomendación a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias (**Q20/596**) para que promueva la protección estable de dos menores en atención a su interés superior.

La queja venía motivada por la solicitud que se había realizado, por los servicios municipales e insulares, sobre declaración de desamparo por el procedimiento de urgencia.

Solicitado informe, se comunica por parte de la Dirección General que los Técnicos de la Entidad Pública no observaban, en los informes del Equipo municipal, indicadores de una situación de Riesgo, ni por tanto, de una situación de desprotección de las menores, ya que tenían cubiertas sus necesidades físicas, educativas y emocionales básicas y contaban con un familiar que ejercía las funciones de protección de las mismas, por lo que se valoró, por parte de la Entidad Pública, la no procedencia de la declaración de desamparo, al no existir una situación de desprotección que requiera la separación de las menores de su ámbito familiar. Asimismo, añadía en su informe, que la situación administrativa de estancia irregular en el país de ambas menores es un asunto que compete resolver a los Servicios de Extranjería, siguiendo los procedimientos establecidos para ello por la legislación vigente.

Por lo que, a la vista del informe recibido de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, se hizo necesario trasladarle la siguiente consideración a la Entidad Pública:

La situación de desamparo derivaría, no de que las menores no estuvieran recibiendo la atención precisa, sino de que no se le prestaba por quienes, por Ley, tienen obligación de hacerlo, por lo que –en el mejor de los escenarios– la estaban recibiendo en condiciones de precariedad, y que la constatación de estos condicionantes apuntaba a la procedencia de promover, en aras a defender sus intereses, la declaración de desamparo de las menores sometidas a guarda de hecho, cuando los padres y madres no estuvieran privados o suspendidos en el ejercicio de la patria potestad y no estuvieran ejercitándola respetando el minimum exigido por los arts. 154.1º y 172.1 CC. De esta manera se aseguraba la protección integral de las desamparadas por quien legalmente tiene atribuida con preferencia tal función. Esta solución instrumental tampoco condiciona la decisión respecto a la designación de la persona acogente: si la persona que ha acogido a las menores ha ejercido adecuadamente sus funciones de guardadora y ha establecido un vínculo con las mismas, se ha actuado de buena fe y es idónea y, no se ha incurrido en conductas penalmente reprochables, podrá ser designada como acogente, pero siempre bajo la supervisión de la Entidad Pública como tutora de las menores.

Asimismo, esta institución le puso de manifiesto a la Entidad Pública que las personas menores tienen derecho a una especial protección por parte de la Administración Pública, que no sólo debe hacerse efectiva en el caso de que se encuentre bajo su guarda o tutela, sino que se extiende a cualquier menor



extranjero que se encuentre en España, tal y como reza el artículo 10 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Se recibió contestación a nuestra recomendación, en la que la Entidad Pública nos comunicó que entendía procedente nuestra recomendación y que realizaría una nueva valoración del estado de la situación actual de menores y de la unidad familiar en la que conviven, a los efectos de una posible declaración de la situación legal de desamparo, con asunción de su tutela, por la Entidad Pública, con medida de acogimiento familiar por la solicitante, en el caso de que resultase idónea para dicho acogimiento familiar, todo ello, a través del procedimiento legal establecido.

A fecha del cierre, estamos a la espera de que la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias nos informe de las medidas adoptadas en cumplimiento de la recomendación, por lo que daremos cuenta, en el siguiente informe anual, de la conclusión de la queja.

Por último, en el año 2020 se han recibido varios expedientes de queja, que continúan en tramitación, sobre riesgo y desamparo (**Q20/596 y Q20/2864**) de los que daremos cuenta en el siguiente informe anual, al no haber podido concluir los mismos, por encontrarnos a la espera de recepción de informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias.

#### **“Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad”.**

A finales del ejercicio 2019, así como a principios del 2020, se recibieron varias quejas (**Q19/2581, Q19/2597, Q20/3, Q20/4, Q20/6, Q20/7, Q20/14, Q20/16, Q20/18, Q20/43, Q20/44**) motivadas por el contenido de la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad”, editada por el Instituto Canario de Igualdad (ICI).

En las quejas recibidas, se ponía de manifiesto la disconformidad con el contenido referido a la maternidad subrogada, al considerar que la guía señalaba a sus familias en el mismo nivel que la violencia de género, o la ablación de clítoris, y que, si bien se podía estar a favor o en contra de la regulación de la gestación subrogada en nuestro país, sus hijas e hijos tienen la ciudadanía española de pleno derecho, por ser hijas e hijos de ciudadanos y ciudadanas de España.

Por otro lado, se añadía en los escritos de queja que, el hecho de que hayan nacido en otro país, donde este método de reproducción asistida es legal, no implicaba que sean ciudadanas o ciudadanos de segunda y, que se pueda dirigir a los medios y a la opinión pública a posicionarse en su contra, orientando o dirigiendo a que se generen expresiones degradantes, e incluso violencia o bullying hacia ellas, contraviniendo la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, en particular, lo establecido en sus artículos 16 y 17.

Asimismo, se ponía de manifiesto que colocar imágenes de menores con precio en la guía, y repartirla en los medios de comunicación, se acerca mucho a lo que es un delito de odio y, además desde una administración pública.

Consultada por esta institución la “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad”, se podía leer en la misma lo siguiente:

*“(...) Comunicar en Igualdad es una guía que edita el Instituto Canario de Igualdad (ICI) con el objetivo de mejorar la formación y ampliar la mirada de todas las personas que desempeñan su labor profesional en los medios de comunicación. Una nueva herramienta práctica que facilita la elaboración de informaciones veraces, completas, con perspectiva de género, y que eviten los estereotipos tanto en*

*imágenes como en textos, locuciones o campañas publicitarias, que invisibilizan a las mujeres y el papel que desempeñan en múltiples ámbitos profesionales y sociales.*

*La publicación se estructura en ocho capítulos en los que se ofrece, desde unas pautas básicas para el desarrollo del trabajo informativo con perspectiva de género, hasta el modo de realizar un tratamiento adecuado de las informaciones sobre violencia machista, expresiones que nunca se deben usar o el modo de abordar desde la igualdad, noticias, entrevistas o reportajes sobre mujeres con discapacidad o la diversidad LGBTI. (...)”*

Asimismo, en el prólogo de la Guía “Comunicando que es Gerundio” se recoge lo siguiente:

*“(...) La presente guía Comunicar en Igualdad es fruto del férreo compromiso que mantiene el Instituto Canario de Igualdad hacia una comunicación responsable que vele por los derechos humanos de la sociedad canaria. (...)”.*

Por otro lado, en la Introducción de la Guía se expone que el Instituto Canario de Igualdad (ICI) impulsa la misma, siendo su intención (...) *poner un pequeño grano de arena, que sin embargo se convierte en inmenso, para educar a través de una información que deje de fomentar los estereotipos de género y las visiones sesgadas. Nos propone mirar de frente la violencia machista que hay en todo para mostrarla a la opinión pública, como se debe y se puede acabar con ella.*

A su vez, en el apartado 9 de la Guía titulado “Distintas violencias que son la misma” se podía leer lo siguiente: *“(...) la desigualdad tiene muchas formas de producirse. En la violencia machista que atraviesa a la sociedad hay diferentes realidades que han de ser tratadas desde el contexto real que se producen (...) es básico explicar con perspectiva de género qué es la prostitución, los vientres de alquiler (...)”* vientre de alquiler la mal llamada maternidad subrogada (...)”.

Por lo expuesto, se hizo necesario solicitar informe al Instituto Canario de Igualdad en atención a lo que establece nuestra Constitución Española en su artículo 39, sobre la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y en especial de las personas menores de edad, de conformidad con los acuerdos internacionales que velan por sus derechos, entre los que destaca la Convención sobre los Derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, ratificada el 30 de noviembre de 1990 y sus Protocolos Facultativos, así como lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, (artículo 3).

En nuestro escrito se solicitó informe sobre los siguientes extremos:

-Por qué razón se incluye a la maternidad subrogada en la Guía que edita ese Instituto “Guía de Buenas prácticas para periodistas y profesionales de la comunicación. Comunicar en igualdad”, teniendo en cuenta lo recogido en la Introducción de la misma *“(...) Nos propone mirar de frente la violencia machista (...)”*;

-Si no ha considerado ese instituto, como organismo de igualdad, que el contenido de la citada Guía contraviene lo dispuesto en la Convención sobre los derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, en concreto artículo 16 y 17 (antes citados), así como lo dispuesto en el artículo 14 (CE) y por ende el artículo 53 (CE);

-En el caso de que ese organismo considere que se contraviene lo dispuesto en la Convención sobre los derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, así como lo dispuesto en el artículo 14 (CE) y por ende el artículo 53 (CE), qué medidas tiene previsto adoptar en interés superior de las personas menores.

Recabado el oportuno informe del Instituto Canario de Igualdad, se nos comunica, entre otras cuestiones, que la explotación de mujeres, como meros seres gestantes, constituye una forma de violencia de género; mujeres que son utilizadas para hacer posibles deseos de procreación de terceras personas. Asimismo, añadía el informe del ICI que, en cuanto a la aplicación del concepto jurídico indeterminado del “interés superior del menor”, no se ha producido la vulneración de dicho instrumento internacional y que la aplicación del principio de consideración del interés superior del menor debe hacerse para interpretar y aplicar la Ley y colmar sus lagunas, pero no para contravenir lo expresamente previsto, pueden concurrir otros bienes jurídicos con los que es preciso realizar una ponderación, tales como el respecto a la dignidad e integridad moral de la mujer gestante, evitar la explotación de necesidad en que pueda encontrarse muchas jóvenes en situación de pobreza, o impedir la mercantilización de la gestación y de la filiación.

A la vista del contenido del informe del ICI, esta institución consideró oportuno remitir una Recomendación con la siguiente consideración:

La Constitución Española de 1978, al enumerar los principios rectores de la política social y económica, menciona, en primer lugar, 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, de conformidad con los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

Entre estos acuerdos e instrumentos internacionales destaca, entre otros, la Convención sobre los Derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, ratificada el 30 de noviembre de 1990 y sus Protocolos Facultativos.

Por su parte, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, establece en su artículo 3 lo siguiente:

*Artículo 3. Referencia a Instrumentos Internacionales:*

*“Los menores gozarán de los derechos que les reconoce la Constitución y los Tratados Internacionales de los que España sea parte, especialmente la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas y la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, y de los demás derechos garantizados en el ordenamiento jurídico, sin discriminación alguna por razón de nacimiento, nacionalidad, raza, sexo, discapacidad o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.”*

Por tanto, la protección social, económica y jurídica de la familia y la protección integral de los hijos e hijas, iguales ante la Ley con independencia de su filiación, artículo 39 (CE) conecta con el artículo 14 del mismo texto constitucional al disponer que los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, por lo que entendemos que la imagen de un bebé con precio (página 38) y la imagen de una maquina expenderá de bebés (página 36), contenidas en la Guía “Comunicar en Igualdad”, editada por ese organismo, contraviene lo dispuesto en la Convención sobre los derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, así como lo dispuesto en los artículos 14, 39 (CE) y por ende el artículo 53 (CE), por lo que le RECOMENDAMOS que valore la conveniencia de proceder a la retirada de las citadas imágenes de la Guía.

Asimismo, y conforme a lo informado por el organismo de igualdad, debe tenerse en cuenta que, entre las medidas a desarrollar, previstas en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género, en relación con los medios de comunicación, está la elaboración de contenidos basados en los valores de igualdad y respeto, por lo que esta institución considera que las imágenes mencionadas y contenidas en

la Guía “Comunicar en Igualdad” no parece que sean respetuosas e igualitarias con respecto a todas las personas menores nacidas bajo esta técnica de reproducción asistida.

Al hilo de lo anterior, citando la misma Sentencia mencionada en su informe, STS de 6 de febrero de 2014 (Número 835/2013, Recurso: 245/2012) Sala de lo Civil), debe tenerse en cuenta también lo recogido en su fundamento jurídico quinto:

*“(…) La concreción de dicho interés del menor no debe hacerse conforme a sus personales puntos de vista, sino tomando en consideración los valores asumidos por la sociedad como propios, contenidos tanto en las reglas legales como en los principios que inspiran la legislación nacional y las convenciones internacionales (...).*

*Es necesario por tanto realizar una ponderación de la que resulte la solución que menos perjudique a los menores, empleando para ello los criterios establecidos en el ordenamiento jurídico (...).*

*La protección ha de otorgarse a dichos menores partiendo de las previsiones de las leyes y convenios aplicables en España, y de la jurisprudencia que los interpreta y aplica (...).*

*El Tribunal Europeo de Derechos Humanos, al interpretar el art. 8 del Convenio, ha considerado que allí donde está establecida la existencia de una relación de familia con un niño, el Estado debe actuar con el fin de permitir que este vínculo se desarrolle y otorgar protección jurídica que haga posible la integración del niño en su familia (sentencias de 28 de junio de 2007, caso Wagner y otro contra Luxemburgo, y de 4 de octubre de 2012, caso Harroudj contra Francia) (...).*

*(...) núcleo familiar existe actualmente, si los menores tienen relaciones familiares "de facto" con los recurrentes, la solución que haya de buscarse tanto por los recurrentes como por las autoridades públicas que intervengan, habría de partir de este dato y permitir el desarrollo y la protección de estos vínculos (...).*

*El Tribunal Europeo de Derechos Humanos (sentencias de 28 de junio de 2007, caso Wagner y otro contra Luxemburgo, y de 4 de octubre de 2012, caso Harroudj contra Francia) ha declarado que el art. 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, que establece el derecho al respeto de la vida privada y familiar, supone obligaciones positivas para los Estados que han de interpretarse a la luz de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas.*

Asimismo, y a modo de reflexión, respecto a la página 36, donde puede leerse “Sin identidad”, entiende esta institución que serán las propias personas menores a quienes compete decidir si tienen identidad o no.

Por lo expuesto, en el caso de que ese organismo de igualdad tome en consideración la recomendación de esta Diputación del Común, se solicita que nos comunique las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma.

Finalmente, no debe olvidarse el férreo compromiso que mantiene ese Instituto Canario de Igualdad hacia una comunicación responsable que vela por los Derechos Humanos de la sociedad canaria, pues, como bien se puede leer en la Introducción de la Guía:

*“Las palabras o imágenes no son inocuas. Calan hasta lo más hondo porque con ellas somos capaces de vernos y de reconocernos (...).”*

A fecha del cierre, no hemos recibido respuesta a nuestra recomendación, por lo que entendemos que la misma ha sido rechazada por el Instituto Canario de Igualdad y se ha procedido archivar las quejas por límite de actuaciones.

**-Utilización de instalaciones deportivas por personas menores de edad.**

En el presente ejercicio 2020 se recomendó al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna que incluyera, en el Reglamento de utilización de instalaciones deportivas municipales, las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad, con la finalidad de garantizar la privacidad e intimidad de las mismas, efectuando, a tales efectos, las adaptaciones que se precisen en el mismo (Q19/2458).

La queja vino motivada por la disconformidad en el uso de vestuarios compartidos entre menores y adultos, por lo que se solicitó informe a la Administración municipal y, visto el contenido de la respuesta ofrecida por la Corporación local, esta institución consideró oportuno trasladar la siguiente consideración:

Nuestra Constitución Española (artículo 10) establece que son fundamentos del orden político y de la paz social, la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás.

Asimismo, el artículo 18 (CE) dispone que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Por su parte el artículo 39 (CE) recoge el mandato a los poderes públicos de garantizar la protección integral de las personas menores.

La Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, establece en su artículo 4.1 que las personas menores tienen derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, establece que las administraciones públicas tendrán particularmente en consideración la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centros y servicios en los que permanezcan habitualmente menores, en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias, de accesibilidad y diseño universal y de recursos humanos, así como a sus proyectos educativos inclusivos, a la participación de los menores y a las demás condiciones que contribuyan a asegurar sus derechos.

Por tanto, cuando el usuario de instalaciones o centros deportivos sea una persona menor de edad, se exige una especial protección por parte de los poderes públicos, al reconocerse el derecho a la intimidad como derecho fundamental (artículo 18 CE), especificando, por su parte, la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica de Menor, que las personas menores tienen reconocido dicho derecho (artículo 4.1).

Si la división de los vestuarios por sexos ha respondido a una necesidad de moralidad pública, conforme con los usos y normas de comportamiento normalmente aceptadas en la sociedad actual, podría predicarse el uso de vestuarios e instalaciones sanitarias anexas por parte de las personas menores de igual modo.

Actualmente, cada vez es más frecuente que las personas menores de edad participen en actividades deportivas o de ocio. En ocasiones acuden solas y, otras veces, lo hacen acompañadas de las personas adultas responsables de su cuidado, realizando la actividad en grupo bajo la supervisión de personas monitoras o cuidadores.

A partir de cierta edad, conforme las personas menores van ganando en autonomía personal, también es socialmente aceptado que concurren en solitario a dichas instalaciones accesorias, en función del respectivo sexo, lo cual puede ocasionar incidentes como los que han sido motivo de queja en esta institución.

Por tanto, consideramos conveniente, siempre que sea posible, se habilite un vestuario infantil diferenciado, y cuando por razones presupuestarias, arquitectónicas u otros motivos justificados no fuera posible, se establezca una regulación del uso de las instalaciones con tramos horarios u otros criterios organizativos para evitar la concurrencia simultánea de adultos y menores, o al menos que dicha concurrencia se produzca en condiciones que quede garantizada la intimidad y pudor que demanda toda persona, máxime tratándose de menores de edad.

La regulación que se establezca deberá contemplar el derecho de las personas menores al uso de tales instalaciones accesorias, sin limitaciones por razón de edad, acompañados de las personas adultas responsables de su cuidado, quienes serán los garantes de su intimidad y del uso conveniente de las instalaciones, precisando, dicha regulación, a partir de qué edad se puede presumir que la persona menor tiene autonomía suficiente para concurrir sola al vestuario o aseo diferenciado en función de su sexo, con normalidad y sin riesgo de incidentes con personas adultas.

Por lo expuesto, se recomendó que se estudiara la posibilidad de introducir en el Reglamento de utilización de instalaciones deportivas municipales, gestionadas y administradas por el organismo autónomo de deportes de San Cristóbal de La Laguna, las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad.

La recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y, en cumplimiento de la misma, nos informaron que se procedería a la modificación de su Reglamento para introducir nuestra recomendación.

#### **-Escuelas infantiles.**

Se recibió en el presente ejercicio la queja Q20/593, motivada por la disconformidad con el funcionamiento de Escuela Infantil.

Solicitado informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, se nos comunican las dificultades en la sustitución de personal, así como las razones y gestiones que se han hecho, desde la Entidad Pública, para lograr el mejor funcionamiento de la Escuela Infantil y que, si bien es cierto que la Escuela Infantil abrió sin directora y faltaba personal educador, éstos fueron sustituidos, pero no con la prontitud que debiera.

Asimismo, añadía en su informe la Dirección General que eran conscientes del malestar de la interesada por la situación vivida con el cambio del calendario ocasionado sin preaviso, pero el personal estaba sujeto a las instrucciones de Función Pública y, por tanto, la Escuela también.

Finalizaba su informe exponiendo que la forma de comunicación de la escuela estaba en proceso de cambio por vías más actuales, como el email o una aplicación informática, si bien, en ese momento, se seguían utilizando los canales de información tradicionales, carteles en los tableros de anuncios de las escuelas y de forma oral por las personas que tiene contacto con las familias, educadoras y directoras, así como que podían solicitar información a través del 012 y de un correo electrónico que se había habilitado para las escuelas que se gestionan en ese servicio, para dar respuesta a esa carencia.

La queja fue archivada por encontrarse en vías de solución.



**-Parques Infantiles.**

A finales del ejercicio de 2019 se informó, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, que se habían iniciado los trámites de la iniciativa normativa de un 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.

A fecha del cierre del ejercicio de 2020, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no hemos visto que se haya concluido la tramitación del proyecto de decreto por el que se regulará la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la comunidad autónoma de Canarias, por lo que esta Defensoría espera que, en el próximo ejercicio, podamos informar de la aprobación de la citada norma, pues han transcurrido más de seis años desde nuestra primera recomendación al respecto, la cual fue aceptada por la Administración autonómica.

**-Puntos de Encuentro Familiar.**

En los informes anuales correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 hicimos alusión al informe anual de 2017, en el que reseñábamos que esta Defensoría remitió una Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, en la que instaba a dicha Consejería a desarrollar una norma específica que regulase los Puntos de Encuentro Familiar.

Si bien la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad asumió la Recomendación de la Defensoría, a fecha 31 de diciembre de 2020 todavía no se ha aprobado el Reglamento de los Puntos de Encuentro Familiar en nuestra Comunidad Autónoma, pese a haberse informado a esta Institución que se esperaba su aprobación en el primer trimestre de 2018.

Esta Defensoría insiste en que debe darse la debida diligencia a la aprobación del Reglamento que determine los requisitos organizativos, funcionales y materiales de los Puntos de Encuentro Familiar en nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de ofrecer un contenido normalizado de dicho recurso social, por el que se facilite a las personas menores un instrumento para el mantenimiento o recuperación de las relaciones con sus progenitores o familiares en aquellos supuestos de conflictividad familiar, o cuando la relación con éstas se encuentra dificultada.

Asimismo, la aprobación del citado reglamento evitará la desigualdad de trato existente, en la actualidad, con respecto a la ciudadanía canaria residente en islas no capitalinas y a los usuarios de servicios públicos o privados.

Por lo que esperamos, que en el próximo informe anual podamos informar de la aprobación del Reglamento.

**-Otros motivos de queja.**

Se recibió escrito de queja (**Q20/737**) en el que se trasladaba a esta institución la preocupación, por parte de los Servicios de Neurocirugía y Traumatología del Hospital Universitario de Canarias, de la gravedad de las lesiones tratadas en menores de edad y sufridas en las fiestas locales conocidas como "las Tablas de San Andrés", principalmente en los municipios de Icod de los Vinos, San Juan de la Rambla y la Guancha.

Asimismo, se ponía de manifiesto en el escrito de queja que, en los últimos años, se habían atendido dos traumatismos craneoencefálicos graves, además de una amputación parcial de rodilla, por lo que solicitaban la intervención de esta institución para que se estableciera, como obligatorio, el uso de

protecciones personales (casco, rodilleras, coderas), así como medidas que aseguraran el entorno en el que se produce el arrastre de las tablas.

Esta institución solicitó informe a las Administraciones municipales concernidas, para que nos comunicaran las medidas que se tuvieran previsto adoptar, para garantizar la integridad física de las personas menores que participaran en las fiestas locales "Las Tablas de San Andrés".

Tras la intervención de esta institución, los Ayuntamientos de La Guancha y de San Juan de la Rambla han tomado en consideración las recomendaciones propuestas por los promotores de la queja, por lo que las protecciones personales han pasado de ser una recomendación para las personas que participen en las fiestas, a ser de obligado cumplimiento el uso de las mismas para aquellas personas que decidan participar en las futuras celebraciones de "Las Tablas de San Andrés".

Por parte del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos se nos informa que no son unas fiestas locales, sino una tradición arraigada y que la determina y la conduce el Pueblo, y que todas las acciones de acompañamiento y de seguridad que pueden adoptarse se llevan a cabo. Asimismo, añadía en su informe el Ayuntamiento que las lesiones descritas en el escrito de petición de informe se producen por la práctica de la tradición fuera del contexto de la celebración propiamente dicha, por personas que no son conscientes del peligro que corren practicando el deslizamiento con una tabla por calzada de tráfico rodado.

A raíz de la información recibida, se hizo necesario solicitar, por parte de esta institución, nueva petición de informe para que nos trasladaran el Plan de Seguridad de la mencionada fiesta, con expresión detallada de las medidas de seguridad que se adoptan para garantizar la integridad física de las personas que participen en las fiestas locales "Las Tablas de San Andrés".

Por parte del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos se trasladó el Plan de Seguridad, por lo que, una vez estudiado el mismo, se hizo necesario solicitar nuevo informe para que nos comunicaran si se iban a tomar en consideración las recomendaciones, el uso de las protecciones personales (cascos, rodilleras, coderas), para que fueran de obligado cumplimiento en próximas celebraciones de las fiestas.

A fecha del cierre no se ha recibido contestación por parte del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, por lo que daremos cuenta de la conclusión de la queja en el próximo informe anual.

## COVID-19

**Q20/982** motivada por la suspensión de régimen de visitas de menor, tutelado por la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias.

Solicitado informe a la Entidad Pública se comunica que, la entrada en vigor del estado de alarma, según decreto del 14 de marzo de 2020, suspendió los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), de los menores que se encuentran actualmente en la medida de acogimiento familiar especializado, por lo que se promovía la comunicación mediante llamadas y video llamadas, con el fin de favorecer el contacto del menor y la familia biológica, por lo que se le ofreció a la promotora de la queja esa posibilidad, a la que accedió y mostró su conformidad.

Asimismo, se añadía en el informe de la Dirección General que se acordó recuperar los encuentros suspendidos en el PEF cuando finalizara el estado de alarma, por lo que la queja fue archivada por solución.



**Q20/1154** estuvo motivada por disconformidad con la denegación de las ayudas de emergencia social, en el caso de custodia compartida.

Se recabó informe del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, lugar en el que nos manifestó la interesada que residía, comunicando el Ayuntamiento, en su respuesta a esta institución, que la ciudadana no era usuaria de los servicios sociales de esa Administración municipal y que contactó con los Servicios cuando se declaró el estado de alarma.

Asimismo, se añadía en el informe de la Administración municipal que, al no estar empadronada en el municipio, se le orientó a empadronarse, para que pudiera acceder a las ayudas municipales, si bien dada la situación sin precedentes de la declaración del estado de alarma y la limitación de la movilidad de la población, se le gestionó tarjeta de alimentos.

Igualmente, se recabó informe de la Administración autonómica, pues la ciudadana nos manifestó que había llamado al 012 para solicitar el ingreso canario de emergencia, desde el que se le informa, según refiere la interesada, que, al no figurar los menores empadronada con ella, no podía acceder el mismo. En el informe recibido se ponía de manifiesto que no figuraba solicitud de la ciudadana al respecto.

La queja fue archivada al considerar que, del contenido de los informes recibidos, no apreciábamos actuaciones susceptibles de supervisión.

## Resoluciones

### 1.- Recomendaciones y sugerencias

**Q19/2458:** Recomendación al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna** por la que se recomienda que se incluya, en el Reglamento de utilización de instalaciones deportivas municipales, las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad y que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisasen el mismo. **Resolución aceptada.**

**Q20/596:** Recomendación a la **Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias** por la que se recomendó que adoptara las medidas que procedieran para que por parte de la Entidad Pública promoviera la protección estable de dos menores en atención a su interés superior. **Recomendación aceptada.**

### 2.- Recordatorios del deber legal

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, **no** se han firmado en el presente ejercicio ningún Recordatorio del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020.

### 3.- Advertencias

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, **NO** se han firmado en el presente ejercicio ninguna Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020.

### 4.- Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2020 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior

# **Capítulo IX**

## **Resoluciones**

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 2019 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 u 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.

### **ADJUNTÍA PRIMERA**

#### **ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

En el transcurso del año 2020 se han dictado dos **(2) Recomendaciones** sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

**Q19/15. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Telde, en Gran Canaria.** En este caso, se le recordaba a la corporación local que está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, así como el deber de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa. Se le recordaba también del derecho que ostenta la ciudadanía a ser informada por escrito y de forma fehaciente sobre el régimen urbanístico aplicable y demás circunstancias urbanísticas de un terreno o finca de su propiedad.

Asimismo, se le recomendaba al Ayuntamiento que procediera a adoptar las medidas necesarias para emitir, a la mayor brevedad posible, la certificación urbanística solicitada por la reclamante, recurriendo, en su caso, a la utilización de los mecanismos articulados por el Legislador para la asistencia y cooperación jurídica y técnica de los municipios, si ello fuera necesario.

**El Ayuntamiento no ha contestado.**

**Q19/1781. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria** y en ella se recomendaba iniciar las actuaciones pertinentes encaminadas a garantizar la seguridad y salud y a resolver las deficiencias denunciadas por los vecinos de un barrio de la ciudad, afectado por la falta de prestación de servicios básicos. En este caso, hubo respuesta por parte de la corporación **aceptando** la recomendación emitida.

#### **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**

Se han emitido tres **(3) Recomendaciones** y todas han sido aceptadas:

**Q19/1805:** Recomendación al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de Ayuntamiento de Santa Lucía** por la que se recordó el deber legal de resolver y notificar el expediente de responsabilidad patrimonial y de actuar y dotarse de medios para cumplir con el principio de eficacia, economía y celeridad en el desarrollo de la actividad administrativa.

**Resolución aceptada.**

**Q20/548:** Un ciudadano manifestó en representación de su esposa, que interpuso una reclamación de responsabilidad patrimonial el 21 de octubre de 2016, por daños y perjuicios contra el **Ayuntamiento de La Orotava**, sin que hubiese obtenido resolución hasta la fecha de presentación de su queja. Se dictó Recomendación al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ayuntamiento de la Orotava, por la que se recordó el deber legal de resolver y notificar el expediente de responsabilidad patrimonial y de actuar y dotarse de medios para cumplir con el principio de eficacia, economía y celeridad en el desarrollo de la actividad administrativa. Se reconoció al ciudadano una indemnización por la cuantía de 2.463.98 euros.

**Resolución aceptada**

**Q19/1547.** Resolución al **Consejo Insular de Aguas de Fuerteventura** por la que se recordó el deber legal de actuar con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y resolver la solicitud formulada por el ciudadano por la falta de respuesta ante solicitudes sin haber recibido respuesta a las mismas, referidas a la limpieza, acondicionamiento del barranco del Guirre, en el municipio de Pájara,

conforme al procedimiento administrativo, así como que se adopten las medidas personales y materiales para resolver los expedientes administrativos. El consejo respondió a todas las solicitudes.

**Resolución aceptada parcialmente.**

## ÁREA DE VIVIENDA

En el año 2020 se emitieron tres **(3) Recomendaciones** en el área de Vivienda.

**Q18/109:** Resolución al **Instituto Canario de la Vivienda**, emitida ante la falta de resolución expresa de la citada administración, a la solicitud de abono de la segunda anualidad de la subvención de ayuda al alquiler para jóvenes canarios.

Se recuerda a la administración su obligación de dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias.

No puede resultar aceptable la respuesta verbal dada al ciudadano, al que se le ha generado una expectativa económica, y que transcurridos ocho años desde su solicitud, recibe únicamente una información verbal, sobre la insuficiencia de dotación presupuestaria que permita la concesión de la subvención, aludiendo a la figura del silencio administrativo como argumento de tal desestimación presunta.

**Resolución aceptada.**

**Q18/1521:** Resolución a la **Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (para el Instituto Canario de la Vivienda)**.

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, en este caso, de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. Y RECOMENDACIÓN, de dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa ante la falta de resolución del recurso potestativo de reposición interpuesto por el ciudadano promotor de la queja, que instó en diciembre de 2016.

En dicho recurso solicitó la concesión de la ayuda al alquiler al interpretar que el contrato de arrendamiento suscrito sí reunía los requisitos exigidos en la bases de la convocatoria, al tratarse de un contrato de arrendamiento de vivienda habitual y permanente acogido a la Ley 29/1994, de Arrendamientos Urbanos, sin embargo, no ha obtenido resolución al respecto, pese a que la administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación. Resolución que no se ha emitido pese a disponer de informe jurídico favorable, en el que se concluye que procedería resolver la estimación del recurso.

**Resolución aceptada.** Se va a proceder a gestionar las convocatorias con ayuda de entidades colaboradoras externas, y se ordena anular la resolución objeto de recurso al haber incurrido en vicio de anulabilidad y con retroacción de las actuaciones.

**Q19/812:** RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (para el Instituto Canario de la Vivienda)**, del Gobierno de Canarias.

La ciudadana promotora de esta queja, instó solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria 2017, en la que fue requerida por diez días para su subsanación y que atendió en plazo, a pesar de lo cual resultó

inadmitida su solicitud por no aportación de la documentación. Frente a dicha resolución del Instituto Canario de la Vivienda, planteó Recurso de Reposición, que no ha sido resuelto hasta la fecha.

De la información recabada se comprobó que, no se requirió a la afectada, para que procediera a subsanar y/o completar su solicitud en los términos en los que ahora se le dio por desistida (esto es, no haber presentado escrito de aceptación de la subvención), y desconociendo, por tanto la interesada, que la misma había de subsanarse, no puede resultar admisible que se le excluya por falta de presentación de la aceptación expresa de la subvención, máxime cuando la base Decimotercera de la convocatoria establece que La Dirección del Instituto Canario de la Vivienda dictará la propuesta de Resolución Provisional, (...), se notificará a los interesados a través de la publicación en el Boletín Oficial de Canarias y a través del tablón de anuncios electrónico del Instituto Canario de la Vivienda disponible a través de su sede electrónica, concediéndoles un plazo de diez (10) días hábiles, a contar a partir del día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, para que presenten la aceptación expresa y, en su caso, el contrato de arrendamiento.

Por ello se emitió Recordatorio del deber de la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación y de notificarla a los interesados, y por tanto el recurso de reposición planteado. Asimismo se recuerda a la administración que la Base Decimotercera, de las Bases Reguladoras de la convocatoria de subvenciones del Programa de Ayuda al Alquiler de Vivienda para el Ejercicio 2017, exige el requerimiento al ciudadano para que proceda a subsanar y/o completar los documentos que sean necesarios, y que en este caso, no se llevó a cabo.

Dado que a través del informe recabado, el Instituto Canario de la Vivienda indica que durante el ejercicio 2018 fueron resueltos expresamente y con sentido estimatorio, casi el 50 por ciento de los recursos interpuestos, estando en trámite de resolución el resto, se procedió a reiterar la RECOMENDACIÓN realizada en la Q18/1219, de implementación de medios personales y materiales, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que imponen la obligación de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, haciendo compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

**Resolución aceptada.** Se indica que se procederá a través de entidad colaboradora a resolver el mencionado recurso, y a implementar los medios personales y material para dar solución en tiempo y plazo a la resolución de la convocatoria.

## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el año 2020 se han emitidos 5 recomendaciones, tres **(3)** han sido aceptadas y dos **(2)** están pendientes de respuesta:

**Q19/902.** Un ciudadano presentó varios escritos ante el **Ayuntamiento de Pájara** desde 19 de enero de 2017 sin que, hubiera recibido respuesta alguna. El interesado solicitó quedar exento de intereses en vía de apremio, por deuda tributaria del Impuesto de Bienes Inmueble (IBI), tasa de basura y alcantarillado. En junio de 2018 se embarga una cantidad de 986,63 euros por este motivo. Tras la oportuna investigación, se emitió la correspondiente Resolución, en la que se le recordó sus deberes legales de resolver todos los procedimientos y se recomendó al Ayuntamiento que adoptara de modo urgente las medidas necesarias para dotar de los medios necesarios para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Se dictó resolución en la por la corporación local por la que se acepta y reconocimiento de devolución del ingreso indebido en la cantidad de **1.018 euros**.

**Resolución aceptada.**

**Q19/2289.** Un ciudadano expuso que en fecha 26 de abril de 2019, presentó recurso extraordinario de revisión ante el **Ayuntamiento de Santa Lucía**, tras la aparición de nueva documentación acreditativa de la existencia de error en las notificaciones que se le practicaron, toda vez que no se practicó en su domicilio. Se dictó recomendación sobre el deber legal de resolver los recursos planteados y notificar a los administrados las resoluciones, cumpliendo todas las garantías procedimentales, toda vez que se practicó notificación en un domicilio incorrecto y por tanto no desplegó eficacia el procedimiento administrativo sancionador.

**Resolución aceptada.**

**Q19/2143.** Se dictó Resolución por la que recomendó al **Ayuntamiento de Tuineje** que debía resolver sin más dilaciones la solicitud formulada por el ciudadano y que se notificase, ya que presentó escrito solicitando el 17 de junio de 2019, la personación en el expediente administrativo, siendo necesario para presentar los recursos correspondientes, sin obtener respuesta.

**Resolución Aceptada.**

Las recomendaciones que están pendientes de respuesta, a la fecha de 31 de diciembre de 2020, son las **Q20/124** al **Ayuntamiento de Arico** emitida en fecha de 10 de diciembre de 2020 para que se resuelva la petición de un ciudadano y por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario en la **Q19/1609** toda vez que se dictó Recomendación el 23 de noviembre de 2020 para revisase de oficio un procedimiento sancionador derivado de una multa de tráfico.

## ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el año 2020 se han dictado **3** resoluciones sobre el fondo del asunto, las cuales pasamos a detallar a continuación:

**Q19/1127:** Se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto en fecha 25 de septiembre de 2020, dirigida al **Ayuntamiento de Santa María de Guía** conteniendo sugerencia para que se valore la oportunidad de llevar a cabo la reforma del art. 40.1 del Reglamento del servicio público de abastecimiento de agua del Ayuntamiento de Santa María de Guía actualmente en vigor, para incorporar expresamente y con claridad dentro de la categoría de suministro doméstico a las viviendas unifamiliares, independientemente del uso por su propietario o por arrendatarios de corta o larga temporada, en aras de evitar interpretaciones extensivas de otras normas, y por analogía, y así no generar inseguridad jurídica en los ciudadanos. Así también la resolución contenía el recordatorio del deber legal de la obligación legal de dar siempre respuesta expresa a todas las peticiones que los ciudadanos hayan cursado ante esa administración pública.

**A la espera de la respuesta municipal.**

**Q-20/613:** Se ha dictado una resolución sobre el fondo del asunto en fecha 14 de octubre de 2020 dirigida al **Ayuntamiento de La Orotava**, con la sugerencia de que por ese Ayuntamiento se valore seriamente cambiar/retrasar de modo definitivo el horario de recogida de residuos, sobre todo con estricto cumplimiento del art. 7 de la ordenanza municipal citada; para que se adopten a la mayor brevedad posible, las medidas necesarias para dar solución a los ruidos que genera la maquinaria destinada a la recogida de residuos, para que se ajuste y cumpla con la ordenanza municipal, ya que según mediciones de la policía local exceden los límites de la propia normativa local; y para que se tenga en cuenta la propuesta del vecinos afectado. Así también en la misma resolución se procedió a recordar el deber legal de esa administración del deber de cumplimiento al principio de sometimiento a la Ley, y en este caso a las ordenanzas municipales que debe imperar en toda la actividad de la administración pública; y del deber legal de dar cumplimiento a la obligación legal de toda administración pública de dar respuesta expresa a las peticiones de los ciudadanos.

**A la espera de la respuesta municipal.**

**Q20/1805:** Se ha dictado una resolución sobre el fondo del asunto en la queja de referencia por problemas de recogida de residuos, con fecha 25 de noviembre de 2020, dirigida al **Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera**, conteniendo sugerencia para que se tenga en cuenta las propuestas de los vecinos afectados.

**A la espera de la respuesta municipal.**

## ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2020 se han emitidos **2** recomendaciones que han sido aceptadas:

**Q19/1806:** Recomendación general a la **Universidad de La Laguna** por la que se le recordó el deber legal de tramitar los procedimientos a que dé lugar cualquier solicitud, siguiendo, estrictamente, lo preceptuado por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para que quedaran así garantizados los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos. De otra parte, a la vista de lo establecido en el artículo 3, apartado tercero, del Reglamento de Prácticas Externas de la Universidad de La Laguna, aprobado por Acuerdo 6/CG de 20 de diciembre de 2017 del Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna se le sugirió que se valorase, para futuros cursos académicos, la posibilidad de dotar recursos presupuestarios suficientes, que pudieran permitir la realización de las prácticas externas, en una isla distinta de donde se halle el centro docente, con el fin de facilitar la conciliación laboral, familiar o de cualquier otra circunstancia personal, debidamente justificada, con la realización de las referidas prácticas.

**Resolución aceptada.**

**Q18/1923:** Recomendación general a la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** por la que se recomendó que se valorase la posibilidad de implantar un sistema de seguimiento, a través del Servicio de Inspección de Educación, de la aplicación del plan de convivencia por parte de los centros, independientemente de la clasificación de los distintos centros educativos, de una forma más ágil, para prevenir que ciertas situaciones que aparentemente puedan parecer puntuales y dentro de un entorno de juego, puedan realmente esconder acciones, que aun sin pretenderlo, falten al respeto, la integridad y la dignidad personal del alumnado, especialmente cuando este alumnado en razón de su condición de discapacidad pueda resultar más vulnerable a este tipo de hechos.

**Resolución aceptada.**

## ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio 2020 se dictaron en el Área de Discapacidad veintitrés (**23**) Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba Sugerencias a la Administración afectada:

**Q19/2217: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 13 de febrero de 2018, así como 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.

**Acepta la resolución**, indicando que ha implementado los medios personales y materiales encaminado a lograr la resolución de los expedientes en plazo, con indicación de remisión a la ciudadana reclamante de la resolución del expediente.



**Q19/2351: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad** de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja. 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.

**Acepta parcialmente**, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales dentro de los Presupuestos de 2020 para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

**Q19/2414: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad**, de resolver el expediente que afecta a esta joven, ha transcurrido prácticamente UN AÑO desde la presentación de la solicitud de valoración del grado de discapacidad, y no tiene siquiera previsión de fecha para valoración. La afectada, a causa de un tumor cerebral, padece serias enfermedades que ponen en grave riesgo su vida, y la falta de resolución de su expediente, está agravando su estado de salud, impidiéndole el acceso a los servicios y prestaciones inherentes, e indispensables para tener cierta calidad de vida. Se recomienda 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.**

**Q19/2467: Sugerencia a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud**, sobre la necesidad de adoptar las medidas necesarias para 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 práctico de dicha condición.

Siendo una reivindicación reiterada del colectivo de personas con discapacidad, que se expide en la mayoría de las comunidades autónomas de nuestro país, sin embargo en Canarias no se ha implantado. La tarjeta acreditativa del grado de discapacidad les permite acceder a servicios en cualquier lugar del territorio español e incluso fuera, sin tener que llevar encima una resolución administrativa con firma electrónica, que además contiene datos personales de especial protección legal.

**Pendiente de respuesta.**

**Q20/462: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad** 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, que instó el 7 de octubre de 2019, así como 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.

**Acepta parcialmente**, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales dentro de los Presupuestos de 2020 para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

**Q20/725: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad** 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, que instó el 26 de agosto de 2019, necesaria para la adaptación de su puesto de trabajo; así como 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.**

**Q20/942: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 23 de mayo de 2019, así como 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.

**Acepta parcialmente**, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

**Q20/1334: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 21 de diciembre de 2019, así como 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.**

**Q20/1448: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 16 de diciembre de 2019, así como 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.**

**Q20/1480: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 21 de enero de 2020, así como 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.**

**Q20/1545: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 7 de mayo de 2019, necesaria para la adaptación de su puesto de trabajo; así como 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.**

**Q20/1862: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de** resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 14 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. De garantizar el derecho de acceso al expediente administrativo al ciudadano afectado, así como a la obtención de copias del mismo.

**Pendiente de resolución.**

**Q20/1959: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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 transcurrido ampliamente el plazo establecido para su resolución, esto es, 20 MESES de retraso con respecto al máximo establecido en la normativa reguladora; 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.**

**Q20/2035: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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 transcurrido ampliamente el plazo establecido para su resolución, esto es, 23 MESES de retraso con respecto al máximo establecido en la normativa reguladora. Debe 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.**

**Q20/2116: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de** resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento de su estado de salud, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, cuyo plazo máximo de resolución ha sido excedido ampliamente, en este caso 12 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.**

**Q19/657: Recomendación a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.**

1.- Que los libros de texto permanezcan vigentes al menos durante cinco años, toda vez que la legislación permite la sustitución, pero con una serie de requisitos. Si esto no es posible, que no se cambien anualmente los libros, para poder agilizar la transcripción de los manuales de unos 300 alumnos con discapacidad visual en Canarias, que les impide el inicio del curso sin su material terminado y, conseguir así una igualdad real y efectiva con el resto de alumnos.

2.- Que la Consejería promueva las medidas necesarias para que los centros educativos faciliten, mucho antes de la finalización del curso escolar, el listado de libros con los datos necesarios, incluyendo el ISBN y materiales curriculares destinados al alumnado objeto del presente acuerdo, a fin de proceder a su adaptación al formato braille o sonoro, o con las herramientas necesarias, toda vez que en la fecha la finalización del curso escolar no da tiempo para elaborar dicho material.

La misma fue emitida ante las dificultades manifestadas por la Dirección de la ONCE para poder adaptar los manuales de estudio a un lenguaje o medio adecuado para los 300 alumnos con discapacidad visual del archipiélago. Dicha transcripción es un proceso complejo que requiere un tiempo suficiente, pero el cambio constante de editoriales y la frecuente renovación de libros dificultan que los materiales para estos estudiantes estén adaptados al principio de curso.

La Consejería ha **aceptado la Recomendación**, señalando las medidas que prevé realizar para su cumplimiento y que detalla: 1.- El traslado fehaciente a los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos Específicos de Discapacidad Visual de las oportunas instrucciones al respecto. 2.- De igual manera, va a recordar a la Inspección de Educación la necesidad de que los inspectores y las

inspectoras de zona incluyan entre sus planes de trabajo el control del cumplimiento de la norma actual, en todo lo relativo a los libros de texto u otros materiales pedagógicos, su renovación o al cambio de los mismos. 3.- La Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad (DGOIC) trasladará, además, el contenido de esta queja a la Viceconsejería de Educación y Universidad, para que, en cumplimiento de sus competencias, incluya en las instrucciones de cada curso escolar las medidas que estime necesarias sobre este tema.

**Q19/1363:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** recordándole su deber 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, que había iniciado el procedimiento en fecha 18/03/2019, sin tener información alguna sobre el estado del expediente administrativo y alegando una situación dramática e insostenible.

Se recuerda el deber de la administración 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.

**Acepta la resolución**, indicando que ha implementado los medios personales y materiales encaminado a lograr la resolución de los expedientes en plazo, y que ha procedido a resolver el expediente en fecha 21/02/2020.

**Q19/1673:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, que fue iniciado el 14/01/2019, sin tener información alguna ni respuesta sobre el estado del expediente administrativo. Asimismo su deber 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.**

**Q19/1693:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, sin que a pesar de haber transcurrido el plazo establecido para su resolución tenga información alguna sobre el estado de su solicitud. Se recuerda su deber 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.

**Acepta parcialmente**, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

**Q19/1788:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, que fue iniciado el 30/10/2018. Asimismo su deber 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.

**Aceptada parcialmente.** La Administración acepta en parte la resolución emitida, si bien debido a que a pesar de que ha implementado los medios personales y material de la unidad de valoración, no permiten, la resolución inmediata del expediente, por tener en orden de prelación otros expedientes anteriores que por orden de entrada también están pendientes de citación y resolución, si bien previsiblemente, según indican, quedará resuelto en mayo de este año.

**Q19/1910:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, que fue iniciado el 17/12/2018. Asimismo su deber 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.

**Aceptada parcialmente,** dado que se ha incrementado los medios materiales y personales dentro de los Presupuesto de 2020 para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

**Q19/1956:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad de la esposa del reclamante, que fue iniciado el 10/10/2018. Asimismo su deber 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.

**Resolución aceptada.** Informa la Dirección General de Dependencia y Discapacidad que ha procedido a la resolución definitiva de su expediente en fecha 24 de septiembre de 2020.

**Q19/2051:** Recomendación a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad de su hijo menor de edad que fue iniciado el 09/07/19 sin que hasta la fecha se haya emitido la correspondiente resolución administrativa ni se le haya citado para valoración. Asimismo su deber 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.

**Acepta parcialmente,** dado que se ha incrementado los medios materiales y personales dentro de los Presupuesto de 2020 para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación

## ÁREA DE DEPENDENCIA

En el transcurso del año 2019 se han dictado las siguientes **Recomendaciones** sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

**Q17/1550, Q18/492, Q18/1637, Q18/1780, Q18/2055, Q19/910, Q19/904, Q19/1203 Q19/1072, Q19/1269.** RECOMENDACIONES a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** y a la actual **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar Resolución, con la mayor brevedad, aprobando el Programa Individual de Atención (PIA) de los y las interesados/as.

**Recomendaciones aceptadas parcialmente.**

**Q18/669.** Recomendación a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** de que se tomen las medidas necesarias para que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la persona dependiente y se dé plena efectividad al recurso correspondiente. Consideramos que actuando en la forma que propugnamos se lograría una mayor adecuación de la actuación administrativa a los principios de eficacia y de sometimiento pleno a la ley y al Derecho,

previstos en el **artículo 103 de la Constitución**. Asimismo, quedaría garantizado el derecho a una buena administración que comprende, entre otros, el derecho de los particulares ante las Administraciones Públicas a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable (**artículo 32 del Estatuto de Autonomía de Canarias**).

**Recomendación aceptada parcialmente.**

**Q18/325.** RECOMENDACIÓN a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** para que sin más dilación, se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar Resolución, con la mayor brevedad, aprobando la revisión del Grado de Dependencia del interesado.

**Recomendación aceptada.**

**Q18/990.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que se proceda de oficio a la inclusión en la próxima modificación del Decreto, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la comunidad autónoma canaria (actual Decreto 54/2008, de 25 de marzo), como criterio de excepción informes médicos que avalen aquellas patologías reconocidas como “enfermedades raras”, entre ellas la Fibrosis Quística, como prioritario para la concesión del reconocimiento de la situación de dependencia, hasta que se modifique dicho decreto y que se traslade al Estado una modificación de Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, en la que se recoja como criterio diferenciado, a la hora del reconocimiento de la situación de dependencia, a aquellas personas que padecen Fibrosis Quística y puedan disfrutar de su prestación de servicios, según las necesidades del interesado.

**Recomendación aceptada parcialmente.**

**Q18/1846, Q19/752.** RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la revisión del Grado de Dependencia de la interesada, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente. A su vez, la reclamación patrimonial presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por el incumplimiento del abono de las prestaciones 1350€, correspondiente a las mensualidades de los meses anteriores a la presentación de dicha reclamación.

**Recomendaciones aceptadas parcialmente.**

**Q18/1995.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de la persona dependiente, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) y dando efectividad al recurso correspondiente.

**Recomendación aceptada.**

**Q19/767, Q19/1352, Q19/985, Q19/859, Q19/989, Q19/1397.** RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse el reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de las personas interesadas, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

**Recomendaciones aceptadas parcialmente.**

**Q19/901.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran



pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar resolución del expediente de la situación de dependencia de la interesada.

**Pendiente de contestar.**

**Q18/2083, Q19/901, Q19/818.** RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva el recurso de alzada presentado ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 07/08/2017 por los familiares de las personas dependientes fallecidas.

**Pendientes de resolver el recurso.**

**Q18/1826, Q19/513.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelvan las reclamaciones presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 28/12/2017 por las hijas de las dependientes por fallecimientos de los dependientes.

**Pendiente de resolver el recurso.**

**Q19/326.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que se sin más dilación se impulse la revisión del Grado de Dependencia de la interesada, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente

**Pendiente de contestar.**

**Q19/1007.** RECOMENDACIÓN a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** y a la actual **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar resolución, con la mayor brevedad, aprobando el Programa Individual de Atención (PIA) del interesado.

**Pendiente de contestar.**

**Q19/1419.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se dicte resolución con el reconocimiento del Grado de la persona dependiente y se dé plena efectividad al recurso correspondiente.

**Recomendación aceptada.**

**Q19/1327.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del Grado y Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia de la interesada, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

**Recomendación rechazada.**

**Q19/595.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del Grado y Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia de la interesada, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

**Pendiente de contestar.**

**Q19/595.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 07/06/2018, de la

interesada y que se emita certificado acreditativo de silencio administrativo producido en el expediente de referencia.

**Recomendación aceptada parcialmente.**

**Q19/2048.** RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** que sin más dilación se adopten las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones legales, incorporando, de forma urgente, el personal indispensable para resolver los reconocimientos de Grado y las valoraciones del Programa Individual de Atención (PIA), máxime teniendo en cuenta la finalidad de este servicio y que se dicte de inmediato resolución del reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de la reclamante.

**Pendiente de contestar.**



## ADJUNTÍA SEGUNDA

### ÁREA DE JUSTICIA

En este ejercicio 2020 se dictaron en el Área de Justicia tres **(3)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba Sugerencias a la Administración afectada:

**Q19/1705-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al **Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife** por la que se sugiere que proceda a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito del reclamante, y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario sobre una letrada.

**Sugerencia aceptada**, ya que de la respuesta recibida se desprende que se ha procedido a la apertura de Expediente de Información Previa contra la Letrada.

**Q19/2147-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al **Consejo Canario de Colegios de Abogados** por la que se sugiere que proceda a la resolución de manera expresa del recurso de alzada interpuesto por un ciudadano.

Existe una **discrepancia técnica**, ya que en la respuesta del Consejo Canario de Colegios de Abogados se indica que meses antes se había enviado al ciudadano resolución del Recurso de Alzada por correo certificado con intento de entrega dos veces, siendo recogido en la oficina de Correos por el ciudadano con posterioridad.

**Q20/57-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al Consejo Canario de Colegios de Abogados por la que se sugiere resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto por la ciudadana.

**Sugerencia aceptada.** Se ha procedido a la resolución del recurso de alzada, habiéndose efectuado tres intentos de notificación de la Resolución emitida al reclamante.

### ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

En el año 2020 se emitió **1** resolución sobre el fondo del asunto en la **Q17/1723**.

**Q17/1723:** Resolución sobre el Fondo del Asunto de fecha 18 de diciembre de 2020 dirigida al **Ayuntamiento de Puerto del Rosario**, donde se recuerda el deber legal de dar cumplimiento a la obligación legal de toda administración pública de dar respuesta expresa a las peticiones de los ciudadanos, conforme establece el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y con la recomendación que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se notifique, por escrito, al interesado, y a toda la ciudadanía, las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias, peticiones o reclamaciones 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 Públicas.

**La Administración no ha dado respuesta a la Resolución remitida.**

## ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el año 2020, se han emitido **4** Recomendaciones (**Q19/1608; Q20/633; Q20/1853; Q20/2044**) y **1** Sugerencia (**Q19/1881**).

De las **4** Recomendaciones, **2** fueron dirigidas a la **Consejería de Sanidad**, **1** a la **Dirección General de Salud Pública** y **1** al **Ayuntamiento de Puerto de la Cruz**. La Sugerencia fue dirigida a la Consejería de Sanidad.

Los temas que se han abordados en las resoluciones afectan a distinta temática.

- De las **4** Recomendaciones; **1** ha sido **aceptada**, **1** fue **rechazada**, y **2** están **pendientes de respuestas**.
- **La Sugerencia también está pendiente de respuesta.**

**Q19/1608. Recomendación dirigida a la Dirección General de Salud Pública**, sobre cumplimiento de la proposición no de ley 9L/PNL-040 de los grupos políticos Nacionalista Canario, Socialista Canario, Popular, Podemos, Nueva Canarias y Mixto sobre publicidad sanitaria.

**Pendiente de respuesta.**

**Q19/1881. Sugerencia enviada a la Consejería de Sanidad**, para que, en aras de un servicio eficaz al Ciudadano, se adopten las medidas necesarias a fin de que la respuesta a la Diputación del Común se ajuste en la medida de lo posible a los términos solicitados, y para que, mientras se hagan efectivas las medidas contenidas en el Plan de Salud Mental de Canarias con respecto a la atención de los trastornos alimentarios en general, y de la población infanto-juvenil, en especial, se proceda a evaluar la situación actual con el objeto de detectar posibles deficiencias, y se realicen las acciones que sean necesarias para mejorar, en cada caso, la atención de los pacientes, mejorando en lo posible las infraestructuras y dotando de personal necesario y especializado.

**La Sugerencia ha sido aceptada.**

**Q20/633. Recomendación dirigida a la Consejería de Sanidad**, para que se proceda a revisar el supuesto contemplado en el artículo 2, letra d), de la Ley 1/2020, de 20 de marzo, de medidas urgentes por la que se regula la ayuda para la adquisición de medicamentos financiados por el Sistema Nacional de Salud a las personas que ostenten la condición de pensionistas de la Seguridad Social y sus beneficiarios, cuya renta anual sea inferior a 18.000 euros, valorando la necesidad de promover ante el órgano competente las modificaciones o aclaraciones oportunas en la norma, a fin de evitar situaciones discriminatorias como las que denuncia el reclamante, que al presentar la declaración conjunta del IRPF (por serle la recomendada) la base liquidable general resulta con cuantía superior a 18.000 euros.

**La Recomendación ha sido rechazada.**

**Q20/1853. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz**, a fin de que, como medida urgente, se solicite autorización judicial para acceder a los lugares afectados por el depósito incontrolado de basuras, para que se puedan realizar las labores de limpieza necesarias en un edificio abandonado, o de forma subsidiaria se incoe expediente administrativo para requerir a los propietarios que procedan a la limpieza de las zonas afectada o, en su caso, se informe a las autoridades sanitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias, de la necesidad de realizar las actuaciones pertinentes en el ámbito de sus competencias.

**La Recomendación está pendiente de respuesta.**

**Q20/2044. Recomendación dirigida a la Consejería de Sanidad**, para que se valore la necesidad de realizar un estudio sobre el uso discrecional del aire acondicionado en el transporte público, por si fuese un factor de riesgo en la afección en enfermedades de tipo alérgica o, en su caso, si constituyese un factor de riesgo en la transmisión del COVID-19.

**La Recomendación está pendiente de respuesta.**

## ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante el año 2020 se han emitido resoluciones consistentes en **101** recomendaciones en el área de Servicios Sociales.

En el año 2020, se formularon **101 Recomendaciones**:

**95** correspondientes a la Investigación de Oficio con referencia **Q19/1654**, dirigidas a los Ayuntamientos y Cabildos de Canarias (corporaciones locales de Canarias), a fin de *“Que por esa Administración Local se proceda a aprobar, en sesión Plenaria, el Acuerdo de Reserva de Contratos a que se refiere la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como fijar, de modo expreso y específico, un porcentaje mínimo determinado del total de sus contratos públicos para reservarse a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y a empresas de inserción, en el marco del empleo protegido, acorde con el presupuesto local.”*

Dichas Recomendaciones se enviaron tras la correspondiente investigación, orientada a comprobar el grado de cumplimiento de dicha normativa por las administraciones locales de Canarias, después de recibir informes que denotaban desconocimiento de las normas, e imposibilitaba su aplicación.

A 31 de diciembre de 2020, se habían recibido únicamente las respuestas de los **Ayuntamientos de Santa Cruz de La Palma, Puntagorda, Los Llanos de Aridane, Arrecife, Tegui Mogán y Garachico, y los Cabildos de Gran Canaria y Tenerife, aceptando** la Recomendación, y las respuestas de los **Ayuntamientos de Tinajo y Santiago del Teide, rechazándola y discrepando técnicamente**, respectivamente.

Merece especial mención, con respecto a esta queja la Jornada informativa que se celebró el 29 de Enero de 2020, en horario de 9.30-12.30, en el Salón de plenos del **Cabildo Insular de La Palma**, sobre las “Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva”, dirigida a Alcaldes/Alcaldesas de los municipios de la Isla de la Palma, Presidente de la Institución Insular, Secretarios/as de Ayuntamientos y personal técnico encargado de la contratación del Sector Público de las expresadas Instituciones, con el objetivo de lograr el fin que se propuso la Diputación del Común con la presente Queja, la aplicación efectiva de Clausulas Sociales en los contratos de las Administraciones Públicas.

**5** Recomendaciones (**Q20/146, Q20/1001, Q20/1351, Q20/1835, Q20/2166**) se enviaron a la **Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración**, para que, sin demora, se dotara a los servicios correspondientes de los medios, personales y materiales necesarios para resolver los expedientes (relativos a solicitudes de Pensiones No Contributivas y recursos de alzada contra la denegación de la PCI).

La **Q20/146** se cerró sin respuesta de dicho organismo directivo, y se va a proceder al archivo del resto de las quejas, dado que han concluido los términos sin contestación.

Y, por último, **1** queja (**Q20/1241**), dio lugar a que, igualmente, se recomendara a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** que, sin dilación, se habilitaran los medios personales y materiales

necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes para valoración y calificación del grado de discapacidad, concluyendo, a la mayor brevedad, sin perjuicio del respeto al orden de incoación, el expediente del ciudadano promotor de la queja.

Dicha Recomendación no ha obtenido respuesta, pese a haber transcurrido en exceso el plazo establecido, por lo que se va a proceder al cierre de la queja.

## ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En el año 2020 se emitieron 3 **Recomendaciones** en el área de Trabajo y Función Pública.

### -Resoluciones sobre el fondo del asunto:

**Q19/1506:** Resolución dirigida a la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** del Gobierno de Canarias, por la que se recomendó que, a la mayor brevedad posible, se adoptaran las medidas que procediera para garantizar el derecho del personal laboral docente de acceder al complemento por formación permanente (sexenio), siempre que se reúnan los requisitos necesarios para acceder al mismo.

**Resolución rechazada.**

**Q19/2354:** Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del **Ayuntamiento de La Matanza** de Acentejo, por la que se recordó el deber legal de adoptar las medidas oportunas que procedan, resolviendo de forma expresa el recurso de reposición formulado por el interesado, 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.

**Resolución pendiente de respuesta.**

**Q20/602:** Resolución dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del **Ayuntamiento de Guía de Isora**, por la que se recordó el deber legal de adoptar las medidas oportunas para acomodar su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 (CE).

**Resolución pendiente de respuesta.**

## ÁREA DE MIGRACIÓN

En este ejercicio 2020 se dictaron en el Área de Migraciones una **(1)** Resolución sobre el Fondo del Asunto en la que se efectuaba una Recomendación a la Administración afectada.

**Q18/1497.-** Resolución de la Diputación del Común dirigida al **Ayuntamiento de Puerto del Rosario** por la que se recomienda que proceda a la rectificación del alta de empadronamiento de una ciudadana a la fecha de su solicitud, subsanación que debe llevarse a cabo para reparar los perjuicios que pudieran haberse efectuado a causa de dichas actuaciones administrativas, contrarias a derecho y vulnerando derechos fundamentales por retraso en la efectividad de su alta en el Padrón Municipal de Puerto del Rosario (Fuerteventura). **Rechazada.**

## ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

## ÁREA DE MAYORES

En el año 2020 se emitieron **6 Recomendaciones.**

**4** Recomendaciones se dirigieron a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad**, a fin de que, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los expedientes, se procediera, a la mayor brevedad, a concluir el expediente para el reconocimiento o revisión de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

En las quejas con referencias **Q19/439, Q20/985 y Q20/1400** ha transcurrido el término conferido a dicho organismo directivo y **no se ha recibido respuesta**.

En la queja con referencia **Q19/861**, se recibió **respuesta haciendo constar la imposibilidad de aceptar la recomendación** por sobrecarga de trabajo y retraso acumulado.

Parece que la demora es una carga que debe soportar la ciudadanía, dado que no disponen de recursos suficientes para resolver en plazo las solicitudes (Ref.: Informe del Defensor del Pueblo 2019).

Las otras **2** Recomendaciones, correspondientes a la queja con referencia **Q20/366**, se remitieron a la **Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración** y al **Ayuntamiento de Puerto del Rosario**, a fin de que procedieran a dar cumplimiento al Convenio de Cooperación suscrito entre la Consejería de Empleo Políticas Sociales y Vivienda y el Ayuntamiento de Puerto del Rosario, suscrito el 21 de abril de 2017, para la gestión del Centro de Día de Mayores de Puerto del Rosario.

**Al finalizar el ejercicio, no se habían recibido las respuestas.**

#### **ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

En el ejercicio 2020 se han emitido **2** Recomendaciones (**Q20/527; Q20/1542**).

Una de las recomendaciones fue dirigida al Ayuntamiento de la Villa de Mazo y la otra a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad.

**Ambas resoluciones fueron aceptadas.**

En el primero de los casos se abordó el problema del incumplimiento de un acuerdo plenario para la inversión en medios técnicos necesarios para retransmitir los plenos, y en el segundo de los casos analizamos el acceso de los ciudadanos al proceso de reclamación administrativa por vía telemática.

**Q20/527.** Recomendación dirigida a la Alcaldesa-presidenta del **Ayuntamiento de la Villa de Mazo**, para que se dé cumplimiento de la moción aprobada en fecha 25 de julio de 2019, con el fin de dotar de medios técnicos que permita la retransmisión de los plenos, en aras de dar celeridad y efectividad a los acuerdos municipales, así como de que se informe de dichas gestiones a los miembros de la corporación.

**Recomendación aceptada.**

**Q20/1542.** Recomendación dirigida a la **Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad**, para que se tomen las medidas necesarias a fin de que se cumplan con todos los formalismos regulados en legislación aplicable, acusando recibo de las reclamaciones y sugerencias, y notificando el plazo para la resolución, así como para que se reconsidere modificar la calificación de reclamación improcedente de la interesada, por un pronunciamiento de estimación parcial de la misma, y se proceda a notificar dicha decisión, y para que, en las instrucciones anunciadas para mejorar la publicidad e información del servicio, se tenga en cuenta la existencia de personas que por diversas circunstancias no saben o no pueden acceder a una página web, y se adopten las medidas oportunas para que la información llegue a todos los potenciales usuarios de forma completa y eficaz. **Recomendación Aceptada.**

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

Ver toda la información en el Capítulo VII.

**2.- Recordatorios de Deber Legal no respondidos a 31/12/2020: 131**• **Datos Generales**

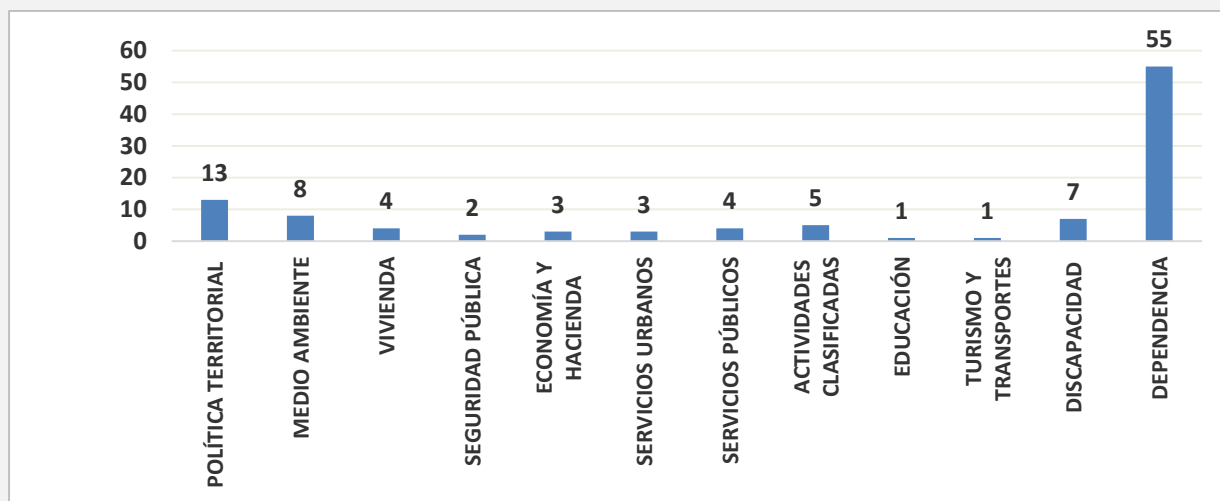
| <b>AYUNTAMIENTOS</b>                                                                                               | <b>TOTAL: 42</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA                                                                                         | 4                |
| SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA                                                                                         | 4                |
| CANDELARIA                                                                                                         | 3                |
| ARONA                                                                                                              | 2                |
| HARÍA                                                                                                              | 2                |
| PUERTO DEL ROSARIO                                                                                                 | 2                |
| SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA                                                                                         | 2                |
| SANTA CRUZ DE LA PALMA                                                                                             | 2                |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE                                                                                             | 2                |
| ANTIGUA                                                                                                            | 1                |
| ARAFO                                                                                                              | 1                |
| ARICO                                                                                                              | 1                |
| BARLOVENTO                                                                                                         | 1                |
| BETANCURIA                                                                                                         | 1                |
| BUENAVISTA DEL NORTE                                                                                               | 1                |
| FIRGAS                                                                                                             | 1                |
| GARAFÍA                                                                                                            | 1                |
| INGENIO                                                                                                            | 1                |
| LA MATANZA DE ACENTEJO                                                                                             | 1                |
| LA OLIVA                                                                                                           | 1                |
| PUERTO DE LA CRUZ                                                                                                  | 1                |
| SAN BARTOLOMÉ                                                                                                      | 1                |
| TACORONTE                                                                                                          | 1                |
| TEGUESTE                                                                                                           | 1                |
| TEGUISE                                                                                                            | 1                |
| TELDE                                                                                                              | 1                |
| VALSEQUILLO                                                                                                        | 1                |
| YAIZA                                                                                                              | 1                |
| <b>CABILDOS</b>                                                                                                    | <b>TOTAL: 4</b>  |
| TENERIFE                                                                                                           | 2                |
| FUERTEVENTURA                                                                                                      | 1                |
| GRAN CANARIA                                                                                                       | 1                |
| <b>GOBIERNO DE CANARIAS</b>                                                                                        | <b>TOTAL: 77</b> |
| Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad) | 58               |
| Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda                                                               | 5                |
| Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)                             | 5                |
| Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud                                                   | 4                |
| Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes                                                         | 3                |
| Consejería de Sanidad                                                                                              | 2                |
| <b>OTROS ORGANISMOS</b>                                                                                            | <b>TOTAL: 8</b>  |
| INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA (IASS)                                                      | 1                |

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| Subdelegación del Gobierno                            | 1          |
| CENTRO DE DÍA DE PUERTO DEL ROSARIO                   | 1          |
| Colegio de Procuradores de Santa Cruz de Tenerife     | 1          |
| Hospital de Nuestra Señora de La Candelaria           | 1          |
| Hospital Universitario de Canarias                    | 1          |
| Escuela de Servicio Sanitarios y Sociales de Canarias | 1          |
| Hospital Universitario de Gran Canaria                | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                  | <b>131</b> |

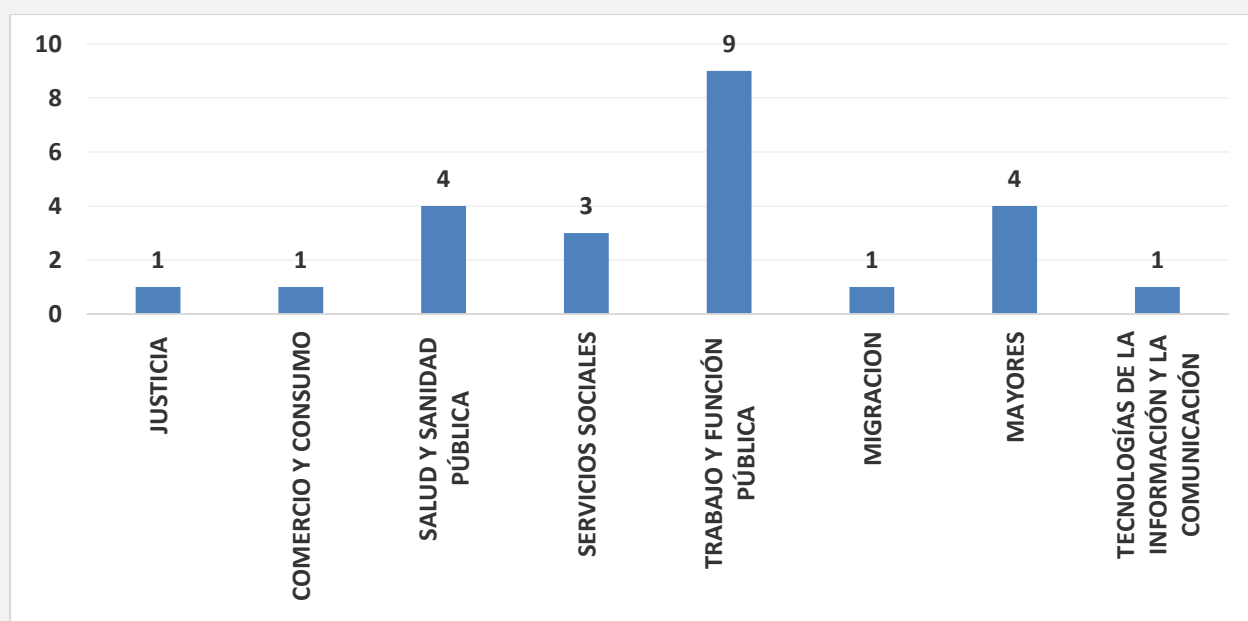
• Recordatorios de Deber Legal por Adjuntías

| ADJUNTÍAS                                                                   | RECORDATORIOS |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 106           |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 24            |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1             |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>131</b>    |

| ADJUNTÍA PRIMERA         |            |
|--------------------------|------------|
| ÁREAS                    | 2020       |
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 13         |
| MEDIO AMBIENTE           | 8          |
| VIVIENDA                 | 4          |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 2          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 3          |
| SERVICIOS URBANOS        | 3          |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 4          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 5          |
| EDUCACIÓN                | 1          |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 1          |
| DISCAPACIDAD             | 7          |
| DEPENDENCIA              | 55         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>106</b> |



| ADJUNTÍA SEGUNDA                                |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| ÁREAS                                           | 2020      |
| JUSTICIA                                        | 1         |
| COMERCIO Y CONSUMO                              | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA                         | 4         |
| SERVICIOS SOCIALES                              | 3         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA                       | 9         |
| MIGRACION                                       | 1         |
| MAYORES                                         | 4         |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>24</b> |



| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO |               |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ÁREA                                                                        | RECORDATORIOS |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO                      | 1             |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>1</b>      |



**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 trece (13) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Antigua (1)
- Ayuntamiento de Teguiuse (1) Q19/1040.
- Ayuntamiento de Candelaria (1) Q18/2119.
- Ayuntamiento de Firgas (1) Q19/655.
- Ayuntamiento de Garafía (1) Q19/1040.
- Ayuntamiento de Betancuria (1) Q19/1040.
- Ayuntamiento de Haría (1) Q19/1040.
- Ayuntamiento de Arafo (1) Q19/1040.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1) Q19/1857.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q19/1787.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2) Q19/1868, Q19/2444.
- Ayuntamiento de Ingenio (1) Q19/2387.

| AYUNTAMIENTOS              |           |
|----------------------------|-----------|
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | 2         |
| ANTIGUA                    | 1         |
| ARAFO                      | 1         |
| BETANCURIA                 | 1         |
| CANDELARIA                 | 1         |
| FIRGAS                     | 1         |
| GARAFÍA                    | 1         |
| HARÍA                      | 1         |
| INGENIO                    | 1         |
| PUERTO DEL ROSARIO         | 1         |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE     | 1         |
| TEGUISE                    | 1         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>13</b> |

**ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**

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 que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Candelaria (1): Q20/279
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (1): Q20/288
- Ayuntamiento de Buenavista del Norte (1): Q20/278
- Ayuntamiento de Haría (1): Q20/263
- Ayuntamiento de Tegueste (1): Q20/303

- Ayuntamiento de Barlovento (1): Q20/243
- Ayuntamiento de La Oliva (1): Q20/195
- Ayuntamiento de Yaiza (1): Q19/1637

| AYUNTAMIENTOS              |          |
|----------------------------|----------|
| BARLOVENTO                 | 1        |
| BUENAVISTA DEL NORTE       | 1        |
| CANDELARIA                 | 1        |
| HARÍA                      | 1        |
| LA OLIVA                   | 1        |
| SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA | 1        |
| TEGUESTE                   | 1        |
| YAIZA                      | 1        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>8</b> |

### ÁREA DE VIVIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cuatro (4) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (2): Q20/1739; Q20/1831.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q20/502.
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera (1): Q20/1504.

| AYUNTAMIENTOS              |          |
|----------------------------|----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE     | 2        |
| SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA | 1        |
| SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA | 1        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>4</b> |

### 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 dos (2) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Candelaria (1): Q20/1728
- Ayuntamiento de San Bartolomé (1): Q20/1659

| AYUNTAMIENTOS |          |
|---------------|----------|
| CANDELARIA    | 1        |
| SAN BARTOLOME | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b> |

**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 tres (3) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q20/1721
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (1): Q20/1619
- Ayuntamiento de la Matanza de Acentejo (1): Q19/1875

| AYUNTAMIENTOS              |          |
|----------------------------|----------|
| LA MATANZA DE ACENTEJO     | 1        |
| SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA | 1        |
| TACORONTE                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>3</b> |

**ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres (3) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Telde (1): Q19/611
- Ayuntamiento de Valsequillo (1): Q20/64
- Cabildo Insular de Tenerife (1): Q20/720

| AYUNTAMIENTOS |          |
|---------------|----------|
| TELDE         | 1        |
| VALSEQUILLO   | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b> |

| CABILDO      |          |
|--------------|----------|
| TENERIFE     | 1        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>3</b> |
|----------------------|----------|

**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 cuatro (4) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Dirección General de Energía (4): Q20/1938, Q20/1743, Q20/1913 y Q19/1516.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                       |          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO (Dirección General de Energía) | 4        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                       | <b>4</b> |

**ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS**

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 que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (1): Q20/494
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (1): Q20/960
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (1): Q19/2235
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q20/500
- Cabildo Insular de Tenerife (1): Q20/720

| AYUNTAMIENTOS              |          |
|----------------------------|----------|
| PUERTO DE LA CRUZ          | 1        |
| SANTA CRUZ DE LA PALMA     | 1        |
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | 1        |
| PUERTO DEL ROSARIO         | 1        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>4</b> |

| CABILDO      |          |
|--------------|----------|
| TENERIFE     | 1        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>5</b> |
|----------------------|----------|

**ÁREA DE EDUCACIÓN**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio un (1) Recordatorio del Deber Legal que no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y es el siguiente:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (1): Q20/517

**ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio un (1) Recordatorio del Deber Legal que no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (1): Q19/1401

**ÁREA DE DISCAPACIDAD**

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 que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Dirección General de Dependencia y Discapacidad (3): Q19/2255; Q20/1555; Q202255.
- Instituto Canario de la Vivienda (1): Q20/28.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (2): Q19/1905; 20/1217.
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera (1): Q20/1504.

| AYUNTAMIENTOS              |  |   |
|----------------------------|--|---|
| SANTA CRUZ DE LA PALMA     |  | 2 |
| SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA |  | 1 |
| TOTAL                      |  | 3 |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                                  |  |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD<br>(Dirección General de Dependencia y Discapacidad) |  | 3 |
| CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA<br>(Instituto Canario de la Vivienda)                             |  | 1 |
| TOTAL                                                                                                                 |  | 4 |

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| TOTAL GENERAL |  | 7 |
|---------------|--|---|

#### ÁREA DE DEPENDENCIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cincuenta y cinco (55) Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias: Q19/326, Q19/1669, Q19/2233, Q19/2260, Q20/149, Q20/642, Q20/1145, Q20/1148, Q20/1198, Q20/1292, Q20/1327, Q20/1349, Q20/1355, Q20/1369, Q20/1371, Q20/1372, Q20/1382, Q20/1395, Q20/1399, Q20/1415, Q20/1441, Q20/1446, Q20/1464, Q20/1469, Q20/1481, Q20/1488, Q20/1519, Q20/1532, Q20/1562, Q20/1573, Q20/1588, Q20/1604, Q20/1608, Q20/1623, Q20/1630, Q20/1633, Q20/1645, Q20/1655, Q20/1656, Q20/1668, Q20/1672, Q20/1674, Q20/1687, Q20/1691, Q20/1692, Q20/1710, Q20/1720, Q20/1736, Q20/1778, Q20/1819, Q20/1823, Q20/1844, Q20/1859, Q20/1860, y Q20/1861.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                                  |  |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD<br>(Dirección General de Dependencia y Discapacidad) |  | 55 |
| TOTAL                                                                                                                 |  | 55 |

**ADJUNTÍA SEGUNDA****ÁREA DE JUSTICIA**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio un **(1)** Recordatorio del Deber Legal que no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y es el siguiente:

- Colegio de Procuradores de Santa Cruz de Tenerife (1): Q19/2377

**ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio un **(1)** Recordatorio del Deber Legal que no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y es el siguiente:

- Cabildo de Fuerteventura: (1) Q20/1139.

**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 tres **(4)** Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Hospital Universitario de Canarias: (1) Q20/68.
- Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias: (1) Q20/1485.
- Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Canarias: (1) Q20/623.
- Complejo Hospitalario Universitario Insular (1): Q19/2470

| OTROS ORGANISMOS                                       |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| Complejo Hospitalario Universitario Insular            | 1        |
| Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias | 1        |
| Hospital Universitario de Canarias                     | 1        |
| Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Canarias   | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>4</b> |

**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 tres **(3)** Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Viceconsejería de derechos sociales, igualdad, diversidad y juventud (1): Q20/2008.
- Ayuntamiento de Arona (1): Q20/1304.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (1): Q20/1177.

| AYUNTAMIENTOS                                                        |          |
|----------------------------------------------------------------------|----------|
| ARONA                                                                | 1        |
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA                                           | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>2</b> |
| GOBIERNO DE CANARIAS                                                 |          |
| VICECONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>1</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                 | <b>3</b> |

### ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

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 que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (2): Q20/343, Q20/714.
- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (1): Q19/2249
- Instituto Canario de la Vivienda (1): Q20/182
- Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias (1): Q20/142.
- Cabildo de Gran Canaria (1): Q20/493
- Ayuntamiento de Arico (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Arona (1): Q19/975
- Servicio Canario de Salud (1): Q18/1230

| AYUNTAMIENTOS |          |
|---------------|----------|
| ARONA         | 1        |
| ARICO         | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b> |

| CABILDO      |          |
|--------------|----------|
| GRAN CANARIA | 1        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                   |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES                             | 2        |
| CONSEJERÍA DE SANIDAD                                                                  | 2        |
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD                       | 1        |
| CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA) | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>6</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>9</b> |
|----------------------|----------|

**ÁREA DE MIGRACIONES**

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con la Diputación del Común ha conllevado la emisión de un **(1)** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, no habiéndose obtenido respuesta en el cierre del Informe Anual del área:

- Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife (1): Q20/403

**ÁREA DE MENORES**

Ver en el Capítulo VIII

**ÁREA DE MAYORES**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cuatro **(4)** Recordatorios del Deber Legal que no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Viceconsejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (2): Q20/1231 y Q20/1592.
- Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (1): Q20/1569.
- Centro de Día de Puerto del Rosario (1): Q20/366.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                 |          |
|----------------------------------------------------------------------|----------|
| VICECONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD | 2        |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>2</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                  |          |
|-------------------------------------------------------|----------|
| CENTRO DE DÍA DE PUERTO DEL ROSARIO                   | 1        |
| INSTITUTO DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIO (IASS) | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>2</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>4</b> |
|----------------------|----------|

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

Ver en el capítulo VII



**3.- Advertencias no respondidas a 31/12/2020: 145**• **Datos Generales**

| AYUNTAMIENTOS             | TOTAL: 78 |
|---------------------------|-----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE    | 17        |
| ARTENARA                  | 3         |
| BARLOVENTO                | 3         |
| LA VICTORIA DE ACENTEJO   | 3         |
| PUERTO DE LA CRUZ         | 3         |
| TELDE                     | 3         |
| VALLE HERMOSO             | 3         |
| VALSEQUILLO               | 3         |
| AGÜIMES                   | 2         |
| ARICO                     | 2         |
| HARÍA                     | 2         |
| LA OLIVA                  | 2         |
| PUERTO DEL ROSARIO        | 2         |
| SAN BARTOLOMÉ             | 2         |
| SANTA CRUZ DE LA PALMA    | 2         |
| TEGUISE                   | 2         |
| VALLE GRAN REY            | 2         |
| VALLESECO                 | 2         |
| YAIZA                     | 2         |
| ADEJE                     | 1         |
| CANDELARIA                | 1         |
| EL TANQUE                 | 1         |
| LA MATANZA DE ACENTEJO    | 1         |
| LOS LLANOS DE ARIDANE     | 1         |
| PUNTAGORDA                | 1         |
| SABN JUAN DE LA RAMBLA    | 1         |
| SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA | 1         |
| SANTA BRÍGIDA             | 1         |
| SANTA MARÍA DE GUÍA       | 1         |
| TACORONTE                 | 1         |
| TAZACORTE                 | 1         |
| TEGUESTE                  | 1         |
| TEJEDA                    | 1         |
| TEROR                     | 1         |
| TÍAS                      | 1         |
| TINAJO                    | 1         |
| VILLA DE MOYA             | 1         |

| CABILDO      | TOTAL: 3 |
|--------------|----------|
| GRAN CANARIA | 2        |
| TENERIFE     | 1        |

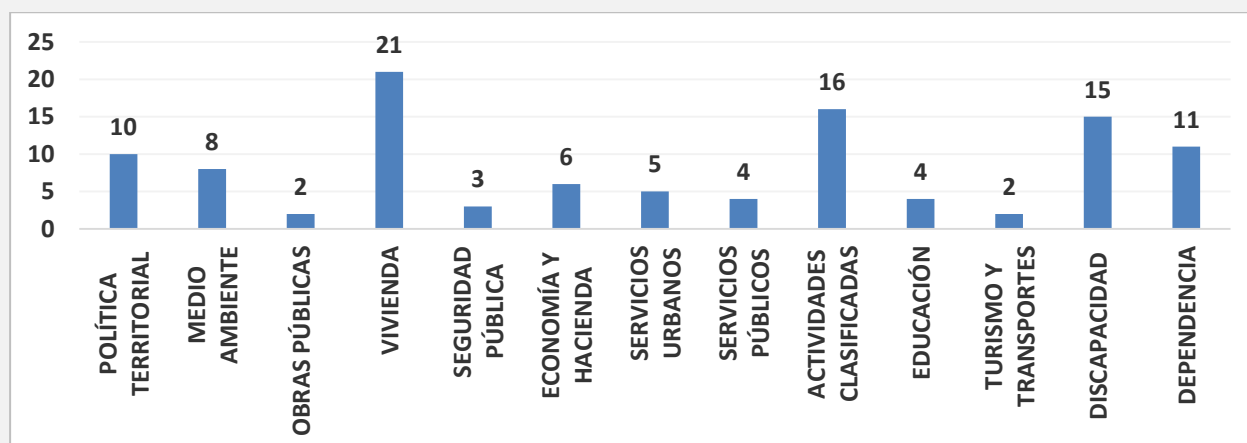
| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                               | TOTAL: 59 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad) | 23        |
| Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)                             | 18        |
| Consejería de Sanidad                                                                                              | 6         |
| Consejería de Turismo, Industria y Comercio                                                                        | 4         |
| Viceconsejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud                                               | 4         |
| Consejería De Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial                   | 2         |
| Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud)                                                                  | 1         |
| Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes                                                         | 1         |

| OTROS ORGANISMOS                                       | TOTAL: 5   |
|--------------------------------------------------------|------------|
| FCC Aqualia Tenerife                                   | 1          |
| Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Canarias   | 1          |
| HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CANARIAS (TENERIFE)          | 1          |
| Juzgado de Primera Instancia e Instrucción             | 1          |
| Oficina de Defensa de los Derechos de los Consumidores | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                   | <b>145</b> |

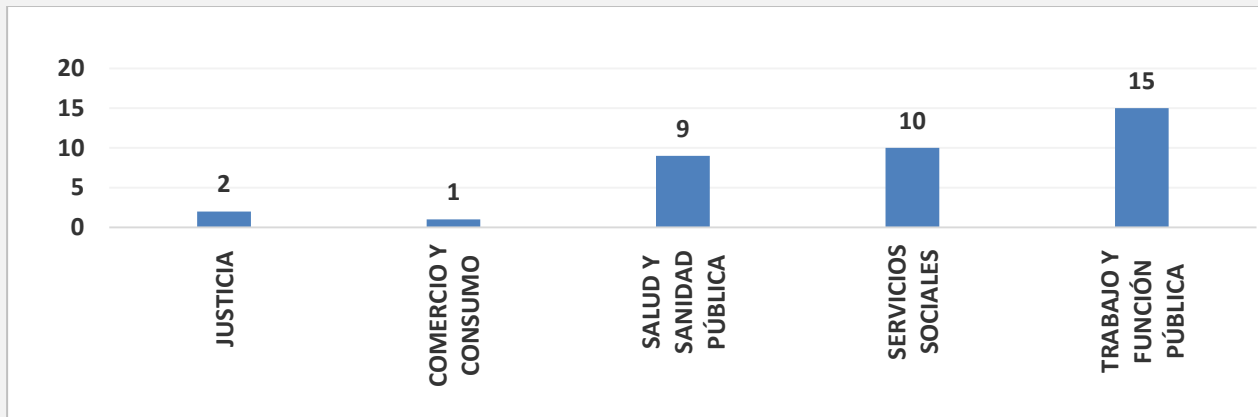
- Advertencias de Declaración de Obstruccionismo por Adjuntías.

| ADJUNTÍAS                                                                   | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| ADJUNTÍA PRIMERA                                                            | 107        |
| ADJUNTÍA SEGUNDA                                                            | 37         |
| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>145</b> |

| ADJUNTÍA PRIMERA         |            |
|--------------------------|------------|
| ÁREAS                    | 2020       |
| POLÍTICA TERRITORIAL     | 10         |
| MEDIO AMBIENTE           | 8          |
| OBRAS PÚBLICAS           | 2          |
| VIVIENDA                 | 21         |
| SEGURIDAD PÚBLICA        | 3          |
| ECONOMÍA Y HACIENDA      | 6          |
| SERVICIOS URBANOS        | 5          |
| SERVICIOS PÚBLICOS       | 4          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS | 16         |
| EDUCACIÓN                | 4          |
| TURISMO Y TRANSPORTES    | 2          |
| DISCAPACIDAD             | 15         |
| DEPENDENCIA              | 11         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>107</b> |



| ADJUNTÍA SEGUNDA          |           |
|---------------------------|-----------|
| ÁREAS                     | 2020      |
| JUSTICIA                  | 2         |
| COMERCIO Y CONSUMO        | 1         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 9         |
| SERVICIOS SOCIALES        | 10        |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 15        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>37</b> |



| ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| ÁREA                                                                        | 2020 |
| IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO                      | 1    |
| TOTAL                                                                       | 1    |

**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 diez (10) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (2) Q19/1452 y Q19/1643
- Ayuntamiento de Teguiise (2) Q18/1828 y Q18/1854.
- Ayuntamiento de Valleseco (1) Q18/1168.
- Ayuntamiento de Santa María de Guía (1) Q18/1768.
- Ayuntamiento de Santa Brígida (1) Q19/948.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1) Q19/1385.
- Ayuntamiento de Artenara (1) Q19/2486.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (1) Q20/670.

| AYUNTAMIENTOS              |           |
|----------------------------|-----------|
| PUERTO DEL ROSARIO         | 2         |
| TEGUISE                    | 2         |
| ARTENARA                   | 1         |
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | 1         |
| SANTA BRÍGIDA              | 1         |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE     | 1         |
| SANTA MARÍA DE GÜÍA        | 1         |
| VALLESECO                  | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>10</b> |

**ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio ocho (8) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (1): Q20/253.
- Ayuntamiento de Vallehermoso (1): Q20/209.
- Ayuntamiento de Valle Gran Rey (1): Q20/208.
- Ayuntamiento de Hermigua (1): Q20/206.
- Ayuntamiento de Tejeda (1): Q20/226.
- Ayuntamiento de Villa de Moya (1): Q20/224.
- Ayuntamiento de Gáldar (1): Q20/218.
- Ayuntamiento de Artenara (1) Q20/215.

| AYUNTAMIENTOS          |          |
|------------------------|----------|
| ARTENARA               | 1        |
| GÁLDAR                 | 1        |
| HERMIGUA               | 1        |
| SANTA CRUZ DE LA PALMA | 1        |
| TEJEDA                 | 1        |
| VALE GRAN REY          | 1        |
| VALLEHERMOSO           | 1        |
| VILLA DE MOYA          | 1        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>8</b> |

### ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos (2) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de El Rosario: (1) Q20/536.
- Ayuntamiento de Telde: (1) Q20/631

| AYUNTAMIENTOS |          |
|---------------|----------|
| EL ROSARIO    | 1        |
| TELDE         | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b> |

### ÁREA DE VIVIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio veintiuno (21) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Instituto Canario de la Vivienda (16): Q19/1135; Q19/1144; Q19/1441; Q19/1930; Q19/2528; Q19/2565; Q20/24; Q20/78; Q20/132; Q20/174; Q20/641; Q20/1183; Q20/1265; Q20/1338; Q20/1587; Q20/1660.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (5): Q19/1953; Q19/2047; Q19/2346; Q20/559; Q20/773.

| AYUNTAMIENTOS          |          |
|------------------------|----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE | 5        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>5</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                   |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA) | 16        |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>16</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                   | <b>21</b> |

**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 tres (3) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Adeje (1): Q20/327.
- Ayuntamiento de Arico (1): Q20/135.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q19/1892.

| AYUNTAMIENTOS          |          |
|------------------------|----------|
| ADEJE                  | 1        |
| ARICO                  | 1        |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE | 1        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>3</b> |

**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 seis (6) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (3): Q20/546, Q20/983, Q20/1002.
- Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria (2): Q20/484, Q20/772
- Ayuntamiento de Arico (1): Q20/581.

| AYUNTAMIENTOS              |          |
|----------------------------|----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE     | 3        |
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | 2        |
| ARICO                      | 1        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>6</b> |

**ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

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 que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- O-EMS-FCC: FCC Aqualia (Tenerife) (1): Q20/1223
- Ayuntamiento de Barlovento (1): Q19/1694
- Ayuntamiento de Vallehermoso (1): Q20/708
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q19/2368
- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q19/1325

| AYUNTAMIENTOS          |          |
|------------------------|----------|
| BARLOVENTO             | 1        |
| SANTA CURZ DE TENERIFE | 1        |
| TACORONTE              | 1        |
| VALE HERMOSO           | 1        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>4</b> |

| OTROS ORGANISMOS     |          |
|----------------------|----------|
| FCC Aqualia Tenerife | 1        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>5</b> |
|----------------------|----------|

### 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 cuatro (4) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de San Bartolomé (1): Q19/1832
- Dirección General de Industria (1): Q19/1001
- Consejería de Transición Ecológica (1): Q19/2403
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q20/157

| AYUNTAMIENTOS      |          |
|--------------------|----------|
| PUERTO DEL ROSARIO | 1        |
| SAN BARTOLOMÉ      | 1        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                             |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO<br>(Dirección General de Industria)                  | 1        |
| CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                     | <b>2</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>4</b> |
|----------------------|----------|

### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dieciséis (16) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Agüimes (1): Q19/1055



- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane (1): Q19/686
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (3): Q19/736, Q19/622, Q19/2210
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (4): Q18/713 (x3), Q19/1361
- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q19/543
- Ayuntamiento de Telde (4): Q18/766, Q19/18, Q19/180, Q19/2607
- Ayuntamiento de Valsequillo (1): Q20/64
- Ayuntamiento de Yaiza (1): Q19/358

| AYUNTAMIENTOS          |           |
|------------------------|-----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE | 4         |
| TELDE                  | 4         |
| SANTA CRUZ DE LA PALMA | 3         |
| AGÜÍMES                | 1         |
| LLANOS DE ARIDANE      | 1         |
| TACORONTE              | 1         |
| VALSEQUILLO            | 1         |
| YAIZA                  | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>16</b> |

### ÁREA DE EDUCACIÓN

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dieciséis (16) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (3): Q20/653, Q19/933 y Q19/1151.
- Dirección General de Centros, Infraestructuras y Planificación (1): Q19/2062.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                       |          |
|------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES | 4        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                       | <b>4</b> |

### 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 dos (2) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Cabildo de Tenerife (1): (Q20/1404).
- Cabildo de Gran Canaria (1): (Q19/2573).

| CABILDO              |          |
|----------------------|----------|
| TENERIFE             | 1        |
| GRAN CANARIA         | 1        |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>2</b> |

**ÁREA DE DISCAPACIDAD**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio quince (15) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (4): Q20/442; Q20/595, Q19/667 y Q19/699.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q19/2282.
- Ayuntamiento de Punta Gorda (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Barlovento (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Tinajo (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Tías (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de San Bartolomé (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Haría (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Valleseco (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de Artenara (1): Q19/1213.
- Ayuntamiento de La Oliva (1): Q19/1213.

| AYUNTAMIENTOS                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ARTENARA                                                                                                              | 1         |
| BARLOVENTO                                                                                                            | 1         |
| HARÍA                                                                                                                 | 1         |
| LA OLIVA                                                                                                              | 1         |
| PUNTAGORDA                                                                                                            | 1         |
| SAN BARTOLOMÉ                                                                                                         | 1         |
| SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA                                                                                             | 1         |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE                                                                                                | 1         |
| TÍAS                                                                                                                  | 1         |
| TINAJO                                                                                                                | 1         |
| VALLESECO                                                                                                             | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                          | <b>11</b> |
| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                                  |           |
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD<br>(Dirección General de Dependencia y Discapacidad) | 4         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                          | <b>4</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                          | <b>15</b> |

**ÁREA DE DEPENDENCIA**

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 que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias) (7): Q19/1203, Q19/1531, Q19/2395, Q19/2606, Q19/2612, Q20/606, y Q20/962.
- Viceconsejería de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias (4): Q19/2606, Q20/320, Q20/393, y Q20/1029.

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                                  |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD<br>(Dirección General de Dependencia y Discapacidad) | 7         |
| VICECONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD                                                  | 4         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                                                  | <b>11</b> |

**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 dos (2) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número 1 de Santa María de Guía (1): Q20/672.
- Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración (1): Q20/1320

| <b>GOBIERNO DE CANARIAS</b>                                                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD</b><br>(Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración) | <b>1</b> |
|                                                                                                                                   | <b>1</b> |
| <b>OTROS ORGANISMOS</b>                                                                                                           |          |
| <b>JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA E INSTRUCCIÓN</b>                                                                                 | <b>1</b> |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      | <b>1</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                                                              | <b>2</b> |

**ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio una (1) Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): (Q19/1414).

| <b>AYUNTAMIENTOS</b>      |          |
|---------------------------|----------|
| <b>PUERTO DEL ROSARIO</b> | <b>1</b> |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1</b> |

**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 nueve (9) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Hospital Universitario de Canarias: (1) Q19/2254.
- Servicio Canario de Salud: (1) Q20/623
- Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Canarias: (1) Q20/623.

- Ayuntamiento de Vallehermoso (1): Q19/2265.
- Consejería de Sanidad (4): Q20/317, Q20/319, Q18/1743 y Q19/744
- Oficina de Defensa de los Derechos de los Consumidores (1): Q19/2254.

| AYUNTAMIENTOS |          |
|---------------|----------|
| VALLEHERMOSO  | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                              |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE SANIDAD (Servicio Canario de Salud) | 1        |
| CONSEJERÍA DE SANIDAD                             | 4        |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>5</b> |

| OTROS ORGANISMOS                                       |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| Oficina de Defensa de los Derechos de los Consumidores | 1        |
| Hospital Universitario de Canarias                     | 1        |
| Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Canarias   | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                           | <b>3</b> |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>9</b> |
|----------------------|----------|

#### 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 diez (10) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Dirección General de Derechos Sociales: (9) Q20/619, Q20/1460, Q20/1486, Q20/1726, Q20/1758, Q20/1923, Q20/1947, Q20/1960 y Q20/2045.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: (1) Q20/1177

| AYUNTAMIENTO           |          |
|------------------------|----------|
| SANTA CRUZ DE TENERIFE | 1        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                                                       |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD<br>(Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración) | 9        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                               | <b>9</b> |

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>10</b> |
|----------------------|-----------|

**ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA**

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio quince (15) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial (1): Q19/962.
- Cabildo de Gran Canaria (1): Q20/493.
- Ayuntamiento de Valsequillo (2): Q18/925 y Q18/1477
- Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (1): Q18/504
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (1): Q18/1200
- Ayuntamiento de Telde (1): Q19/975
- Ayuntamiento de La Oliva (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Valle Hermoso (1): Q19/975
- Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo (1): Q19/1404
- Ayuntamiento de San Juan de la Rambla (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Tegueste (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Barlovento (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Yaiza (1): Q19/975
- Ayuntamiento de Teror (1): Q19/975

| AYUNTAMIENTOS          |           |
|------------------------|-----------|
| VALSEQUILLO            | 2         |
| LA MATANZA DE ACENTEJO | 1         |
| LA OLIVA               | 1         |
| BARLOVENTO             | 1         |
| PUERTO DE LA CRUZ      | 1         |
| SAN JUAN DE LA RAMBLA  | 1         |
| TEGUESTE               | 1         |
| TELDE                  | 1         |
| TEROR                  | 1         |
| VALLE HERMOSO          | 1         |
| YAIZA                  | 1         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>12</b> |

| CABILDO      |          |
|--------------|----------|
| GRAN CANARIA | 1        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> |

| GOBIERNO DE CANARIAS                                                                             |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES                                       | 1        |
| CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                     | <b>2</b> |

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>15</b> |
|----------------------|-----------|

**ÁREA DE MENORES**

Ver en el Capítulo VIII

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

Ver en el Capítulo VII

**4.- Declaraciones de Obstruccionismo**

Durante 2020 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, a diferencia del año anterior, en el que se firmaron tres.

# **Capítulo X**

## **COVID-19**



## 1. Introducción. La pandemia en Canarias.

### Consideraciones generales

El primer paciente registrado en España con coronavirus Covid-19 se conoció el día 30 de enero. Fue un paciente alemán ingresado en La Gomera que dio positivo en coronavirus. Desde ese momento, la Dirección General de Salud Pública activó de inmediato el protocolo para el estudio de posibles casos de afección de coronavirus y las **cinco personas que lo acompañaban fueron ingresadas y aisladas** en el Hospital de La Gomera.

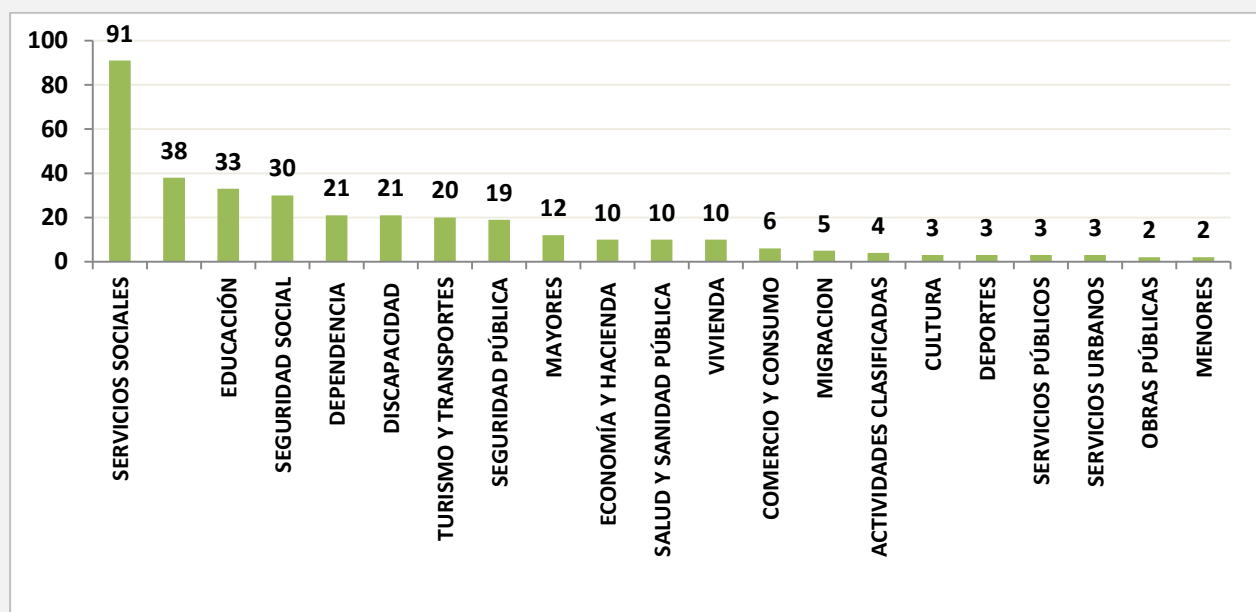
Apenas un mes y medio después, el 11 de marzo, la OMS elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional. El 14 de marzo el Gobierno de España aprobó el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Este estado de alarma se prorrogó en seis ocasiones, hasta que con fecha 21 de junio finalizó el mismo, alcanzándose lo que se ha venido a denominar como “nueva normalidad”, en la que nos encontrábamos cuando iniciamos la redacción de este informe, si bien prácticamente desde el fin del estado de alarma no han cesado de aprobarse medidas de distinto tipo para el confinamiento de pueblos, ciudades o barrios dentro de estas, sin perjuicio de otras encaminadas a la prevención y contención de la enfermedad.

Durante la redacción de este informe hemos asistido a la aprobación de un nuevo estado de alarma que afectaba solo a una serie de municipios de la Comunidad Autónoma de Madrid (Real Decreto 900/2020, de 9 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para responder ante situaciones de especial riesgo por transmisión no controlada de infecciones causadas por el SARS-CoV-2) y a una segunda declaración del estado de alarma, en este caso de carácter general, por la que se ha instaurado la limitación de la libertad de circulación de las personas en horario nocturno, se ha posibilitado la limitación de la entrada y salida en las comunidades autónomas y ciudades con Estatuto de autonomía y se ha establecido la limitación de la permanencia de grupos de personas en espacios públicos y privados, entre otras medidas (Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2).

## 2.- Quejas relacionadas con el Covid-19 tramitadas durante 2020

Se presenta a continuación un **estudio de las quejas y consultas recibidas durante el período objeto de este Capítulo, es decir, del 15 de marzo al 31 de Diciembre de 2020**, si bien algunos de los cuadros y **gráficos se repiten con referencia específica al período del estado de alarma** aprobado en el mes de marzo y finalizado el 21 de junio. La información se presenta mediante sucesivas series estadísticas, presentadas en gráficos en los que se combinan los resultados totales con su representación porcentual y comparada. Cada gráfico viene acompañado de una breve explicación que contextualiza la información y subraya las cuestiones esenciales.

| ÁREAS COVID-19            | Nº QUEJAS  |
|---------------------------|------------|
| SERVICIOS SOCIALES        | 91         |
| TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA | 38         |
| EDUCACIÓN                 | 33         |
| SEGURIDAD SOCIAL          | 30         |
| DEPENDENCIA               | 21         |
| DISCAPACIDAD              | 21         |
| TURISMO Y TRANSPORTES     | 20         |
| SEGURIDAD PÚBLICA         | 19         |
| MAYORES                   | 12         |
| ECONOMÍA Y HACIENDA       | 10         |
| SALUD Y SANIDAD PÚBLICA   | 10         |
| VIVIENDA                  | 10         |
| COMERCIO Y CONSUMO        | 6          |
| MIGRACION                 | 5          |
| ACTIVIDADES CLASIFICADAS  | 4          |
| CULTURA                   | 3          |
| DEPORTES                  | 3          |
| SERVICIOS PÚBLICOS        | 3          |
| SERVICIOS URBANOS         | 3          |
| OBRAS PÚBLICAS            | 2          |
| MENORES                   | 2          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>346</b> |



## ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

### *I. Consideraciones generales.*

Existen dos (2) quejas que han tenido relación directa con los efectos derivados de la pandemia;

### *II. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19.*

- **Q20/409.** Expone el ciudadano que no hay solución al problema de comunicación entre la zona Taurito Isla de Gran Canaria y la localidad de Mogán. Esta carretera GC500 tuvo un desprendimiento y desde ese día está parcialmente cerrada y solo existe comunicación vía autopista, el 11 de noviembre de 2020 se recibe INFORME DE LA Secretaría General Técnica OBRAS PUBLICAS:

ESTÁN TRABAJANDO pero faltan licencias y trámites administrativos y el proyecto obra del túnel, se retrasa proyecto por PANDEMIA.

**ARCHIVADA POR LÍMITE DE ACTUACIONES**

- **Q20/2043.** Expone que se están ejecutando obras con objeto demoler "La casa de los maestros", que se encuentra anexa al Colegio CEIP José Pérez Vidal en Santa Cruz de la Palma, comenzando el 20 de septiembre y solicita con carácter urgente que se continúe con el trabajo con rapidez con las garantías necesarias para seguridad de los niños física y sanitaria en obras en colegio y que dichas obras podían afectar al protocolo COVID-19 al abrir ventanas.

**EN TRÁMITE CON SOLICITUD DE INFORMACIÓN.**

## ÁREA DE VIVIENDA

### *I. Consideraciones generales.*

Las restricciones de movilidad aprobadas mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y normativa complementaria, tuvieron una incidencia generalizada en los diversos expedientes que se tramitan en el área.

En primer lugar, y de manera compartida con el resto de áreas, la declaración del estado de alarma supuso la suspensión de la tramitación de expedientes administrativos desde su promulgación, de 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año.

Por otro lado, la crisis del coronavirus y la paralización de la actividad ha castigado especialmente a Canarias, por las restricciones impuestas en la movilidad de las personas, y su incidencia directa en el sector turístico, principal motor económico de esta comunidad autónoma. La pérdida de empleo, la reducción de la jornada laboral, y los ERTES han mermado la capacidad económica de los afectados, que no pueden hacer frente a los gastos de vivienda, sin atender el resto de sus necesidades básicas. Aumentan las situaciones de vulnerabilidad por la amenaza de la pérdida de la vivienda, que en determinados casos han podido paralizarse temporalmente por concurrir los requisitos regulados en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (Q.20/1265).

Para tratar de minimizar las consecuencias económicas y sociales, el Gobierno de España, mediante Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, adoptó medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, al Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se

aprobó el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, creando un nuevo programa de Ayudas al Alquiler: el «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual».

En dicha línea, y atribuida la competencia a las comunidades autónomas para la gestión de las mismas, el Instituto Canario de la Vivienda, mediante Resolución de 3 de mayo de 2020, resuelve iniciar la tramitación del procedimiento de concesión directa de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, fijando el plazo y el modo de presentación de solicitudes. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud.

La falta de resolución de las solicitudes en plazo, ha motivado la presentación de varias quejas. La evidencia puesta de manifiesto por los reclamantes sobre la falta de resolución de los expedientes que afecta a más de 24.000 solicitantes, motivó la reunión del Diputado del Común con el Consejero de Obras Públicas, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, quien informó que la Consejería está ultimando para su aprobación en los próximos días, un Decreto Ley que permitirá, entre otras medidas el abono anticipado de estas subvenciones a aquellas familias que mantengan un nivel alto de vulnerabilidad social y económica, como seguir en desempleo o situación de ERTE. A los que reúnan estas condiciones les será abonado el 50% de la ayuda y el resto cuando se haya aportado toda la documentación que justifique la percepción de esta subvención según los requisitos del Real Decreto Ley del pasado mes de abril. Además, se va a desarrollar un plan de control y seguimiento del abono anticipado de estas ayudas para certificar que los beneficiarios cumplen con todas las premisas.

Dentro de las alternativas para que el ingreso de las mismas se pagara lo antes posible, se contempló el abono anticipado de las ayudas y su posterior justificación. Sin embargo, esta alternativa, contó con el reparo de la Intervención General de la Comunidad Autónoma al encontrarse el ICAVI con un saldo pendiente de justificar de 50,8 millones de euros de ejercicios anteriores a 2011. Es por ello que se estableció que a partir de esa fecha los pagos en el ICAVI se realizan una vez el beneficiario justifique toda la documentación, lo que ha ralentizado el abono. Se indica que la intención de aprobar un Decreto Ley que permitiría el pago anticipado parcial para aquellas familias más vulnerables.

## *II. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19*

### Directamente afectadas por la crisis económica y sanitaria derivada del Covid-19.

- **Q20/1265. Desahucio judicial con situación de vulnerabilidad por Covid-19. Instituto Canario de la Vivienda. Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana.**

La reclamante acude a la Diputación del Común ante la situación de desalojo inminente impuesto judicialmente, sin alternativa habitacional. La unidad familiar se encuentra en situación de vulnerabilidad, pues ella y sus hijos están afectados por Ertes, a causa de los efectos económicos del Covid-19. No han podido buscar vivienda alternativa, dado el confinamiento impuesto y su sobrevenida situación laboral y económica. Su abogado ha solicitado al Juzgado la suspensión del lanzamiento por concurrir los requisitos regulados en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

**Cierre por reconocimiento favorable.** Se restablece el servicio, con adopción de las medidas de prevención contra el Covid que resultan de rigor.

- **Q20/1759. Disconformidad con denegación provisional de ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 para alquileres de vivienda habitual.**

Queja individual presentada ante la disconformidad con la resolución que le deniega provisionalmente la ayuda de alquiler para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19. Presentó en fecha 9/08/2020, recurso de reposición frente a la resolución provisional, al figurar en el anexo II, como denegada por no presentar situación de desempleo a causa del Covid.

**En trámite.**

- **Q20/2261 y Q20/2405: Falta de resolución de la ayuda alquiler para contribuir a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19. Instituto Canario de la Vivienda.**

Quejas individuales, motivadas ambas, por la falta de resolución de la solicitud de la Ayuda de Alquiler para Contribuir a Minimizar las Consecuencias Económicas y Sociales del Covid-19, ni información sobre el estado de su expediente, a pesar de las múltiples llamadas realizadas a los teléfonos que a tal fin se han dispuesto desde el ICAVI, y de la personación en dependencias de esa administración. En ambos casos se manifiestan encontrarse en situación de extrema necesidad, por desempleo, y ausencia de ayuda o prestación. **En trámite.**

- **Q20/2407 Desahucio judicial por falta de pago de la renta pactada en el contrato de alquiler privado, motivado por ausencia de ingresos que le permitan hacer frente a los gastos de vivienda.**

La reclamante, que trabajaba hasta la declaración del estado de alarma, como empleada del hogar por cuenta propia, manifiesta que se ha visto afectada directamente por la crisis económica y sanitaria derivada del Covid-19. No contando con ningún ingreso económico en la actualidad, motivo por el cual no ha podido hacer frente al pago del alquiler de la vivienda en la que reside. Se ha orientado a la reclamante para cumplimentar la solicitud de mediación ante el Instituto Canario de la Vivienda dentro del Programa Canarias ProHogar. Asimismo se ha solicitado información sobre la intervención realizada en este caso al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y al Instituto Canario de la Vivienda.

**En trámite.**

- **Q20/2496. AYUDA ALQUILER COVID-19. Colectivo de afectados solicitantes.**

Se presenta queja en nombre del colectivo afectado solicitante de las ayudas de alquiler por circunstancias económicas y sociales derivadas del Covid-19, que denuncian el retraso en la resolución de las citadas ayudas. Manifiesta que respecto de aquellas que han sido resueltas el pago solo ha llegado a un número muy reducido de personas. Que en reunión mantenida con el Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda se comprometió al abono a más de 100 personas antes del 10 de noviembre, que continúan sin embargo, pendiente de abono. Que no se han publicado los listados del resto de solicitantes, ni conocen la previsión al respecto.

Se concertó reunión con el Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, para tratar este asunto.

Mediante visita personal del Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, a la oficina de la Diputación del Común en Tenerife, se dio respuesta detallada de las actuaciones referentes a la tramitación de la convocatoria, causas del retraso en la tramitación y medidas prevista para la resolución de las mismas y abono a los/las solicitantes beneficiarios/as.

**En trámite.**

Indirectamente afectadas por la crisis sanitaria y económica derivada del Covid-19.

- **Q19/1135. Necesidad de vivienda para persona dependiente 100% discapacidad y su cuidador principal.**

Su procedimiento de desahucio quedó paralizado por la declaración del estado de alarma y la suspensión de los plazos administrativos, y procesales. Asimismo, dada la crisis sanitaria derivada del Covid-19, la situación de especial vulnerabilidad de la madre del reclamante, con discapacidad del 100% y Grado III de dependencia, así como las pésimas condiciones de salubridad de la vivienda en la que residían, se ordenó el traslado a un centro residencial en el que permaneció hasta su ingreso hospitalario (Falleció en noviembre 2020.)

- **Q19/2145. Desahucio judicial sin alternativa habitacional cuatro hijos a su cargo.**

Interpone queja ante la situación de desahucio de la vivienda que ocupa en régimen de alquiler, por imposibilidad de abonar los 300 euros de renta fijados en el contrato, dado que no recibe ingresos de ningún tipo, y tiene cuatro hijos menores a su cargo. Quedó en suspenso el lanzamiento fijado (31/01/2020) por el Covid-19. El nuevo señalamiento 25/09/2020, pudo ser suspendido por intervención del ICAVI. Finalmente, el lanzamiento tuvo lugar en diciembre de 2020, y desde entonces, se encuentran acogidos por unos amigos en lo que se ultima la entrega de vivienda pública en alquiler (obras de acondicionamiento), según nos ha trasladado el ICAVI.

- **Q20/1878. Asociación Montaña Clara. 970 familias en situación de exclusión residencial por procesos de desahucio (ocupación ilegal como alternativa)**

La Asociación reclamante, refiere que tras la crisis financiera de 2008, muchas familias fueron desahuciadas por falta de abono del préstamo hipotecario que las gravaba, y ante la falta de previsión de las administraciones competentes, (ausencia de vivienda protegida), así como los elevados precios de los alquileres, que son, en la zona sur de Tenerife los más elevados de Canarias, se han visto forzados a ocupar viviendas pertenecientes a fondos de inversión, entidades bancarias, e incluso viviendas del Gobierno de Canarias (VPO) que llevan décadas vacías, según refieren. Esas entidades y fondos buitres están llevando a cabo desahucios que afectan a cientos de familias de ese municipio, calculan que unas 970 personas están afectadas por los desahucios. Manifiestan que pese al compromiso adquirido por la corporación municipal en 2017 en la creación de una Oficina Municipal de Intermediación, las familias se encuentran desamparadas, sin orientación jurídica, sin alternativa habitacional, carentes de suministros básicos y sin acceso a ayudas sociales. Denuncian la ausencia de alternativa habitacional en los municipios de Granadilla de Abona, Adeje, y Arona, puesto que el fenómeno del alquiler vacacional ha disparado los precios del alquiler, lo que imposibilita a muchas familias, el acceso a una vivienda, aun cuando cuenten con empleo remunerado. El incremento de la población durante las últimas décadas en los municipios turísticos del sur de Tenerife, y ausencia de vivienda protegida acorde con la demanda, a la que se suma la crisis económica y social derivada del Covid-19 inciden en esta problemática.

- **Q20/1909. Necesidad de Vivienda. Familia monoparental, un hijo a cargo. Situación de vulnerabilidad.**

En esta queja en la que la ciudadana reclamante, demandante de vivienda desde hace años, no ha resultado adjudataria pese a encontrarse en el número 1 de la lista, viene destinando desde 2019 el importe de su pensión así como el importe de la manutención de su hijo a sufragar la renta mensual de alquiler pactada de la vivienda en la que residen. No tienen recursos para procurarse alimentos, ni el resto de necesidades básicas, encontrándose en situación de vulnerabilidad. Pese a la concesión de ayuda de alimentos, extraordinarias de emergencia y derivación a ONGs, la situación de vulnerabilidad

persiste. El ayuntamiento refiere que debido a la situación de necesidad generada por la covid-19, se han visto obligados a realizar multitud de actuaciones para atender a las distintas situaciones de necesidad de sus vecinos, motivadas de forma directa o indirecta por esta pandemia.

## ÁREA DE JUSTICIA

La Administración de Justicia también se ha visto afectada por los problemas derivados del estado de alarma, lo que ha supuesto una ralentización significativa debido al cierre de las oficinas judiciales y de la suspensión de los plazos procesales hasta principios de junio de 2020. Esto ha supuesto la agravación de los retrasos habituales en la tramitación y resolución de los procedimientos judiciales.

El Gobierno estatal para paliar los efectos derivados de la situación de pandemia mundial que afectan al ámbito judicial y procurar una salida ágil a la acumulación de los procedimientos suspendidos por la declaración del estado de alarma cuando se produjese el levantamiento de la suspensión, dictó el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al covid-19 en el ámbito de la Administración de Justicia (Boletín Oficial del Estado, núm. 119, de 29 de abril).

Por su parte, el Gobierno autonómico, a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, el 30 de diciembre de 2020 puso en funcionamiento el Juzgado de lo Social número 11 de Las Palmas de Gran Canaria, como una de las medidas contempladas en el Plan de Choque de la Administración de Justicia para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria generada por la COVID-19.

La creación de dicho órgano fue instada durante la Comisión de Coordinación celebrada en el mes de junio entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas, donde, además, se instó la creación del Juzgado de lo Social Número 9 de Santa Cruz de Tenerife y el Juzgado de lo Mercantil Número 3 de Las Palmas de Gran Canaria. Se trata de órganos judiciales de carácter excepcional cuya función es hacer frente a los procesos derivados de la crisis de la COVID-19.

Por otra parte, la suspensión de plazos procesales y la adopción de medidas de seguridad e higiene frente al coronavirus durante el periodo de confinamiento, tuvieron un gran impacto en la actividad de los órganos judiciales sitos en el territorio canario, durante el segundo trimestre del año, lo que supuso importantes reducciones en la interposición de demandas. Eso, a su vez, se tradujo en una reducción en la presentación de quejas ante esta Institución, aunque la mayor parte de los expedientes incoados encuentran su origen en las ya mencionadas y reiteradas dilaciones judiciales o en posibles irregularidades en la actuación de los órganos judiciales.

Por parte de la Diputación del Común se ha fomentado la atención de la ciudadanía vía telefónica y mediante medios telemáticos, pero hay que señalar que esta Institución es conocida por su cercanía con la ciudadanía, lo que implica que sean muchas las personas que prefieren acudir a la Institución de manera presencial, así como interponer queja de la misma manera.

Por consiguiente, debido a este descenso en la atención presencial de los y las reclamantes, y a pesar de que las quejas se presentan por los mismos motivos que en años anteriores, a lo largo de este ejercicio 2020, el volumen de quejas en el área de justicia se ha visto claramente mermado.

Aun habiéndose desarrollado medidas en el ámbito judicial para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, como es el caso de la Resolución de la Secretaría de Estado de Justicia, de 14 de marzo de 2020, que estableció como servicios esenciales del Registro Civil la expedición de licencias de enterramientos, la celebración de matrimonios in artículo mortis y las



inscripciones de nacimiento en plazo perentorio, la ciudadanía, en algunos casos, ha seguido percibiendo defectos en la prestación de otro tipo de servicios, como los referidos a la dilación en las inscripciones de los nacimientos o modificaciones en las inscripciones registrales en los Registros Civiles.

La crisis sanitaria ha repercutido claramente en la defensa y atención a los derechos humanos de muchas personas que han quedado sin recursos en un espacio de tiempo muy reducido, especialmente ante la falta de agilidad en la tramitación de todos los procedimientos judiciales.

Son muchas las personas inmersas en procedimientos judiciales o que inician un procedimiento judicial, que se ven en la necesidad de solicitar el reconocimiento al derecho a la justicia gratuita, pero que a las que les es denegada dicha solicitud por disponer de recursos económicos en el año 2019, aun cuando en el año 2020 no cuentan con dichos recursos, circunstancia que no se ha sido rectificada por parte de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

## ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, generó naturalmente un nuevo abanico de quejas, normalmente asociada a abusos de autoridad, sanciones impuestas y posible vulneración de derechos fundamentales.

La situación del Covid-19 genera que hayan presentado ante la Diputación del Común, en esta área, la cantidad de **19** quejas:

- **20/955:** Intromisión de la Guardia Civil en una urbanización privada en Lanzarote al amparo del estado de alarma.
- **20/958:** La Asociación de Celiacos de la Provincia de Las Palmas (Asocepa) denuncia las dificultades de las personas celiacas para encontrar productos sin gluten en los supermercados en el periodo vigente del estado de alarma que limitaba la circulación.
- **20/1004:** El ciudadano es sancionado por la Guardia Civil mientras pasea a sus perros, excepción contemplada, en las proximidades del Aeropuerto de La Palma estando vigente el estado de alarma.
- **20/1019:** Denuncia entre vecinos, con grabaciones incluidas, sobre el incumplimiento del confinamiento domiciliario.
- **20/1031:** Presión e identificación policial a padres y madres de familia que pasean a sus hijos pequeños durante el estado de alarma.
- **20/1192:** Alegaciones presentadas ante la Delegación del Gobierno por procedimiento sancionador en su contra durante el estado de alarma.
- **20/1246:** Inquietud ciudadana ante la instalación de video-vigilancia en las playas de Canarias.
- **20/1253:** Necesidad de traslado a Barcelona por motivos de trabajo cuando justo se encuentra en Tenerife, lugar de residencia. Solicitud de permiso para ir y venir en sus desplazamientos periódicos.
- **20/1278:** Rechazo a la instalación de video-vigilancia, y cuestionamiento del proceder de la empresa que lo ejecuta, en la playa de Las Canteras, en Las Palmas de Gran Canaria.
- **20/1295:** Denuncia de las limitaciones de las playas en el municipio de Güímar durante la pandemia.
- **20/1394:** Multa a una pareja de ancianos cuando iban guardando la distancia sanitaria.
- **20/1625:** Procedimiento sancionador de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife contra un ciudadano durante el estado de alarma.
- **20/1858:** Procedimiento sancionador en La Palma durante el estado de alarma.
- **20/1870:** Un ciudadano es sancionado en Gran Canaria por la Policía Canaria cuando acude por víveres en el supermercado la misma jornada que regresa de Barcelona.



- **20/1978:** Procedimiento sancionador de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife contra un ciudadano durante el estado de alarma.
- **20/2146, 20/2147 y 20/2149:** Dificultades con la cita para tramitación del carné de conducir ante la Dirección General de Tráfico.
- **20/2185:** Procedimiento sancionador de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife contra un ciudadano durante el estado de alarma.

## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Tras la aprobación del Real Decreto 463/2020 por el que se declara el estado de alarma para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19, las restricciones a la libre circulación de las personas para evitar la propagación del virus y contener la enfermedad, se tradujeron inexorablemente en dificultades para presentar reclamaciones ante las Administraciones Públicas de Canarias y además existió una paralización de la administración.

Desde 14 marzo 2020 hasta 21 junio del mismo año, que es periodo de alarma derivado de la pandemia con restricciones de movilidad y confinamiento domiciliario para la ciudadanía, hubo un descenso del **44%49** en el número de quejas con respecto al año 2019.

Las quejas relacionadas con la pandemia han sido el **9,16%** de las presentadas en 2020, siendo dos (**2**) de oficio y en su temática tienen consonancia con el Informe del Defensor del Pueblo, que se presentó ante las Cortes Generales el 26 de noviembre de 2020.

En este sentido la **Q20/2125** es un embargo y solicitud del ingreso mínimo vital sin respuesta y la **Q20/986** en la que un ciudadano no puede hacer la declaración de hacienda estatal por la pandemia, que fueron remitidas al Defensor del Pueblo, así como las **Q20/1276 y Q20/1303**, en las que ambos ciudadanos exponen cada uno, que tenían una deuda en la Agencia Tributaria Estatal y Hacienda no respetó dicho plazo al exigir toda la deuda tributaria. Estas quejas tienen la misma naturaleza que expone el Informe del Defensor del Pueblo sobre las dificultades que tiene los ciudadanos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, especialmente en la declaración de renta y patrimonio de 2019, su colapso de los servicios telefónicos e inradisposición de los servicios presenciales, especialmente en Delegaciones y Oficinas de la AEAT. Se recibieron quejas referidas al mal funcionamiento de la administración electrónica, que impiden a los ciudadanos realizar trámites administrativos por esta vía y las grandes dificultades para solicitar cita previa ante las referidas administraciones. En esta línea señalamos las **Q20/1471 y Q20/1619** en las que existió imposibilidad de solicitar cita previa ante las administraciones canarias. Partiendo de la complejidad de determinar las relaciones causales, es posible que estos motivos estén detrás del aumento singular de número de quejas respecto cuentas inembargables, ya que constituyeron el **3,95%** de las quejas presentadas en 2019, y el **10%** de las quejas presentadas en 2020, toda vez que impiden a la ciudadanía defender sus intereses legítimos.

Por otro lado, las consecuencias económicas de la Pandemia hacen que la ciudadanía no pueda afrontar obligaciones tributarias por las dificultades para hacer frente a ellas debido a la falta de empleo por la COVID-19, como se ha expuesto en las **Q20/865, Q20/757 y Q20/1984**, siendo esta última remitida al Defensor del Pueblo.

La **Q20/1985**, queja de oficio abierta por la Diputación del Común para poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, la situación crisis derivada de la pandemia, y se cerró porque por el principio de estabilidad presupuestaria y normativa nacional, no consideraba la Defensoría del Pueblo, que hubiera razones actualmente para modificar la posibilidad de ampliar el remanente del presupuesto de los Ayuntamientos y superávit para afrontar la situación de emergencia social, por la pandemia, dada

todas las posibilidades jurídicas actuales, sin perjuicio de que si cambian las circunstancias, se podría estudiar de nuevo este asunto.

Finalmente destacamos la **Q20/1290** fue una queja abierto de oficio por esta la Diputación del Común por la propuesta del Alcalde de Breña Alta y por la visibilidad de los efectos de la pandemia, ya que el presupuesto municipal era insuficiente para la emergencia social y reconstrucción económica derivado de la pandemia provocado por el COVID-19, al existir un descenso muy alto de los ingresos municipales y por ello reclamaba a la Comunidad Autónoma, la creación de un Fondo de Liquidez Municipal o un instrumento similar, de ámbito Autonómico o Estatal, dada la magnitud de la crisis.

Los informes de la Consejería Hacienda Presupuestos y Asuntos Europeos y de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, exponen que se ha establecido la adopción distintas medidas con la modificación de la Ley 3/1999, 4 de febrero del Fondo Canario de Financiación Municipal (FCMF) por Decreto de 31 de julio de 2020, sobre régimen excepcional del Fondo Canario de Financiación Municipal para el año 2020 y Fomento de Participación Ciudadana, como consecuencia del COVID 19:

- Los Ayuntamientos Canarios podrán destinar el 50% del FCMF para ayudas de emergencia social o inversión, sin tener que cumplir con los criterios de saneamiento económico financiero exigidos.

- Los Ayuntamientos podrán destinar hasta el 100% del crédito correspondiente al Fondo Canario de Financiación Municipal de 2020 a la financiación para servicios sociales y promoción social, bienes comunitario, sanidad, educación, fomento de empleo y saneamiento económico financiero. Se anticipó el 11 de agosto de 2020 la cantidad de 102.064.234,64 euros a los Ayuntamientos Canarios para el Fondo Canario de Financiación Municipal, como libramiento a entrega a cuenta del 70% del FCFM, sin tener que esperar a la aprobación de las auditorías de gestión del FCFM, como importante inyección de liquidez.

- Cancelación de deudas con proveedores a 31 de diciembre de 2019, salvo excepciones.

- Inversión y/o ayudas de emergencia social hasta el 100% del crédito de inversión correspondiente al fondo de 2020.

- Concesión por Orden de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de 27 abril de 2020, por 12 millones de euros, para el desarrollo de programa y exclusión social para los Ayuntamientos.

- Aprobación de la Orden de 28 de julio de 2020, por la Consejería de Hacienda Presupuestos y Asuntos Europeos, para establecer normas especiales para el procedimiento de los recursos derivados del Bloque Financiación Canario (BFC) para hacer frente a la crisis económica derivada del COVID19, garantizando la liquidez de Ayuntamientos y Cabildos Insulares con el importe de **714.338.784,30 euros**.

Además, la Consejería informa de la aprobación de más medidas de orden social como la aprobación del Ingreso Canario de Emergencia y de la exención de la renta de alquiler meses de abril y mayo de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento titularidad del Instituto Canario de Vivienda.

Se notificó de estas importantes medidas con los dos informes a todos los Ayuntamientos de Canarias, siendo cerrada esta queja por reconocimiento favorable.

## ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Como ya adelantáramos en el Capítulo VI de la supervisión de las actividades de las Administraciones Públicas Canarias, “el derecho al agua ha sido declarado derecho fundamental el 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas, 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”.

Nadie se plantea cuestionar lo imprescindible del servicio abastecimiento de agua, sin embargo y sabiendo de las dificultades que afronta Canarias en cuanto a la suficiencia de este recurso natural por tratarse de un bien escaso, resulta necesario redoblar esfuerzo para que por parte de las administraciones públicas se logre garantizar a todos los ciudadanos y ciudadanas este derecho.

Curiosamente y aun siendo conscientes de su naturaleza de derecho humano y de la necesidad de hacer esfuerzos para el ahorro de este recurso escaso pero imprescindible, en pleno S.XXI, tanto en las islas capitales como en las no capitalinas, seguimos observando que el servicio no es prestado en debida forma.

Durante el período de declaración del estado de alarma, y con la restricción del derecho a la movilidad y el consiguiente confinamiento ciudadano, así como la insistente información que desde el punto de vista higiénico sanitario se hacía y se sigue haciendo a toda la población de reforzar la higiene continuada de manos, de cuerpo, de ropa, a modo de prevención de los contagios en esta pandemia por la COVID-19, hemos visto cómo la población ha sido especialmente exigente con las administraciones públicas, reclamando con firmeza que el servicio de agua de consumo se preste de modo eficaz.

Por ello de modo indirecto con la pandemia de la COVID-10, se han tramitado en el área de servicios urbanos algunas quejas de ciudadanos que nos han trasladado mismo problema: El servicio de abastecimiento de agua en algún barrio del municipio de Teror, es muy irregular, carecen de agua diariamente, se producen cortes sin aviso, y los vecinos no saben cuándo se quedarán sin servicio. Reclaman que solo la zona centro cuenta con agua potable diariamente. Que alejándose de la zona centro, los camiones cubas, abastecen los depósitos de los vecinos 2 o 3 veces en semana.

El ayuntamiento ha respondido sobre las causas que genera este problema, agravado por la sequía y el confinamiento y los proyectos que están impulsando para mejorar el servicio.

En este sentido podemos indicar las quejas **Q20/919, Q20/920 y 20/1059**.

## ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

### 1. Consideraciones generales.

Tradicionalmente, la contaminación acústica en sus distintas manifestaciones ha sido el principal motivo de queja en el área de actividades clasificadas de esta Diputación del Común. Y ello, pese a que las quejas por contaminación acústica no susceptible de ingresar en esta área por no proceder de actividad que requiera licencia, son derivadas al área de medio ambiente, donde también viene constituyendo el principal motivo de queja.

No obstante, la vigencia del estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020, y la subsiguiente situación de confinamiento, levantada finalmente en junio de igual año, supuso la suspensión temporal de gran número de actividades, lo que redundó en una notable disminución de quejas por ruido tanto durante la época del confinamiento estricto como en los meses posteriores, de manera que la situación de crisis sanitaria ha implicado un menor número de quejas a este respecto.

Como excepción, ha aumentado ligeramente el número de quejas relacionado con la contaminación acústica cuando esta proviene de los supermercados, que como contrapunto a lo ocurrido con los locales de restauración y ocio, vieron incrementada su actividad, tanto de compra en comercio como de reparto a domicilio, lo que se tradujo en ampliación de horarios, extensión de horas de ruidos, mayor número de vehículos de carga, descarga y reparto, y en ocasiones, incluso, de ampliaciones del local. También se observaron quejas por ejecución de obras, tanto civiles como dentro de los domicilios, que provocaron algunas quejas vecinales aunque, en general, estas quejas no supusieron sino una excepción a la línea general de la disminución del número de quejas por ruidos procedentes de actividades comerciales.

De las **64** quejas registradas durante el año en el área de Actividades Clasificadas, cuatro (**4**) de ellas tienen relación con el Covid-19, de las cuales una (**1**) resultó inadmitida por falta de subsanación de datos; una (1) se resolvió con reconocimiento favorable para la persona reclamante; otra (1) se cerró tras observarse que no se había producido ninguna irregularidad en la actuación administrativa; y la última (**1**) continúa en trámite a 31/12/20.

## *2. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19*

### **Q20/817**

Alta de la queja: 23/03/20

Estado: inadmitida a trámite por falta de subsanación de datos

El ciudadano expone que se está ejecutando una obra próxima a su casa, y que le ocasiona molestias, sin especificar cuáles. Dice que en situación normal sería soportable, pero en estado de confinamiento no pueden hacer vida normal en su casa. Manifiesta haber girado correos electrónicos al Alcalde, a algunos Concejales y a la Presidencia del Gobierno de Canarias para que cesen las obras próximas a viviendas y edificios, sin respuesta de las administraciones.

Cerrada por falta de subsanación de datos, además no acreditaba, ni alegaba, ninguna infracción en concreto (ruidos, polvo, tránsito irregular de vehículos, falta de licencia, o cualesquiera otras).

### **Q20/960**

Alta de la queja: 14/04/20

Situación: en trámite.

En su escrito inicial, el ciudadano expone que vigente el estado de alarma, el local situado debajo de su vivienda ha iniciado una actividad nocturna, la cual no le permite dormir por la cantidad de ruido que genera. Según indica, la Policía Local del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha llegado a personarse en el lugar, pero se limita a pedir que no hagan ruido sin que hasta la fecha se haya resuelto el problema. Alega trastorno del sueño y ansiedad.

En posterior escrito de ampliación de datos, indica que la actividad es de Supermercado. La fuente del ruido es la actividad interior, consistente en movimiento de carros, traspaletas y resto de mercancía, en turnos que cubren las 24 horas del día, de manera que el ruido es incesante.

**En trámite.** A la espera de respuesta por parte de la administración.

**Q20/1175**

Alta de la queja: 12/05/20

Situación: cierre por no observarse irregularidad en la actuación administrativa

La ciudadana viene a exponer que encontrándose vigente el estado de alarma aprobado por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, un grupo de jóvenes ha ocupado una propiedad ubicada en vivienda contigua a la suya, donde realizan fiestas nocturnas con emisión de música por encima de los límites permitidos, lo que ocasiona graves molestias a los vecinos de la zona. Manifiesta que pese a haber telefonado en diversas ocasiones a la Policía Local del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la situación continúa.

No aporta documentación que acredite haberse dirigido previamente a la Administración afectada. No obstante, dada la naturaleza de su queja (llamada de la interesada a la Policía Local, sin solución a sus problemas), el estado de alarma vigente con las limitaciones de movilidad ya conocidas, y la necesidad de facilitar el acceso de la ciudadanía a la tutela de las Administraciones, es por lo que se accede a tramitar la queja con la información facilitada por la ciudadana.

Cerrada el 22/09/20 por inexistencia de irregularidad por parte de la administración afectada por la queja. Se hizo un seguimiento policial, sin observar los hechos objeto de la denuncia, se hicieron indagaciones técnicas para comprobar la posible existencia de defraudación de fluidos eléctricos en los alrededores, con resultado negativo, y la posible ocupación de una vivienda excede de los límites de la autoridad municipal y, por ende, de las funciones supervisoras de esta institución.

**Q20/1280**

Alta de la queja: 04/06/20

Estado: cierre por reconocimiento favorable

La reclamante expone que en el bajo del edificio donde reside se encuentra un Supermercado, el cual ha ampliado su actividad durante el estado de alarma, ocasionando varias molestias, entre ellas un ruido constante e insoportable. Añade que en varias ocasiones se ha dirigido a diferentes instancias municipales, sin resultado.

Tras la tramitación de rigor, se emite resolución favorable a la persona reclamante, por lo que se procede al archivo por reconocimiento favorable.

**ÁREA DE EDUCACIÓN***1. Consideraciones*

La pandemia mundial derivada de la COVID-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud el día 11 de marzo de 2020, ha tenido una especial incidencia en el sistema educativo, que empezó con la suspensión de la actividad educativa presencial en todos los ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza, establecida con carácter general por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma. El inicio del curso escolar 2020-2021 ha estado marcado, también, por la excepcionalidad, de manera que los centros educativos, a través de sus planes de contingencia, han tenido que introducir en sus programaciones generales anuales, la atención al alumnado en cualquiera de los escenarios que se puedan presentar a lo largo del curso. Ello, con el objetivo de garantizar el derecho a la educación de todo el alumnado y de evitar situaciones de desigualdad.

## 2. Principales motivos de las quejas presentadas.

En el año 2020 se han incoado **33** expedientes de queja motivados en situaciones derivadas de la incidencia de la Covid-19 en el sistema educativo. Esta institución abrió una queja de oficio (**Q20/1964**) con el objetivo de supervisar las actuaciones realizadas y medidas a implantar por la administración educativa de cara al comienzo del curso escolar 2020/2021; de los pormenores de su tramitación se da cuenta en el apartado de quejas de oficio de este informe.

Asimismo, se recibieron **32** quejas de parte fundamentadas en los distintos aspectos aparejados al regreso a las aulas, tras el confinamiento, marcado por la presencia de la Covid-19. En cuanto a las **32** quejas de parte, **11** de ellas fueron inadmitidas para evitar duplicidad en la tramitación, pues ésta institución había iniciado la investigación de oficio antes referida; no obstante, se dio cuenta a los interesados del resultado de nuestra investigación de oficio, una vez se recibió respuesta de la Consejería de Educación y Universidades a la petición de informe de esta institución (**Q20/1390, Q20/1559, Q20/1761, Q20/1762, Q20/1765, Q20/1766, Q20/1767, Q20/1769, Q20/1779, Q20/1780, Q20/2168**).

La tramitación de otro grupo de **13** quejas, fundamentadas en la situación del entorno educativo derivada de la Covid-19, se acumuló a la de la queja de oficio, procediéndose, igualmente, a informar a los promotores/as de las mismas del resultado de nuestras gestiones. (**Q20/1768, Q20/1792, Q20/1832, Q20/1833, Q20/1842, Q20/1843, Q20/1921, Q20/1936, Q20/1944, Q20/1988, Q20/2009, Q20/2013, Q20/2099**).

Finalmente, se admitieron a trámite, con independencia de la tramitación de la queja de oficio, 8 quejas, en las que se exponía, de una parte, la dificultad para acceder a la enseñanza telemática de alumnado que, por motivos de salud relacionados con la COVID-19, propios o de las personas con las que conviven, no podían asistir presencialmente a los centros educativos. Y fue también motivo de queja, el hecho de que algunos alumnos de un centro educativo de Tacoronte no pudieran hacer uso del servicio de comedor al no haberse dotado el personal suficiente para atender los distintos grupos de comensales, que se habían incrementado, como consecuencia de las medidas de seguridad recogidas en el plan de contingencia del centro frente a la Covid-19 (**Q20/2003, Q20/2133, Q20/2123, Q20/2154, Q20/2171, Q20/2201, Q20/2365, Q20/2834**).

En otras quejas reseñables se gestionaron la **Q20/1105 y la 20/1145**, por las dificultades que pasaron sus promotores de dichas reclamaciones, después de tener que abandonar la residencia universitaria por las medidas sanitarias del COVID-19. En estas quejas el Adjunto Primero hizo gestionadas directas con la ULL al objeto de que se organizará un horario de retirada de sus enseres personales y material académico.

## ÁREA DE DEPORTES

De las **9** quejas abiertas en el área de Deportes a lo largo del año 2020, **3** han estado motivadas por situaciones derivadas de la incidencia de la Covid-19. En la queja **Q20/1348** se exponía el uso de un polideportivo, en el municipio de Tacoronte, sin que se hubieran tomado medidas de protección frente a la Covid-19 (no había cartelería informativa sobre las medidas higiénicas, aforo, etc.), ni se llevaba a cabo tareas de limpieza y desinfección después de su uso. El otro expediente de queja, **Q20/2177**, ponía de manifiesto el uso de una cancha deportiva, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, por grupos de personas que superaban el aforo permitido, sin que se tomase ningún tipo de medida de control sobre esta situación.

La queja **Q20/2800** se sustentaba en el descontento por la limitación de aforo que se había impuesto a los gimnasios, lo que suponía una disminución notable de los ingresos y por tanto, estaba poniendo en riesgo la supervivencia de la actividad empresarial.

## ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES

### 1. Consideraciones

En el área 15, la gran mayoría de las quejas relacionadas con el COVID, se caracterizaron por los problemas, dificultades y perjuicios económicos que durante el período declarado de estado de alarma, afectaron a los reclamantes con las compañías aéreas, sobre todo cancelaciones de vuelos y negativas de las compañías a la devolución de cantidades o al canje por otra fecha para los vuelos.

### 2. Principales motivos de las quejas presentadas.

Durante el año 2020, las relaciones de los ciudadanos y ciudadanas con las diferentes administraciones públicas, a partir del mes de marzo de 2020 y con la declaración del estado de alarma, se han visto gravemente afectadas, para todo lo que hasta el momento venía siendo “el modo habitual” en el desarrollo y funcionamiento de las gestiones más básicas de las actividades tanto ciudadanas, como administrativas.

Sorpresivamente y como consecuencia de la fuerte sacudida en las actividades más esenciales de la vida diaria, esta nueva realidad del estado de alarma y sus efectos –todas las limitaciones que ha supuesto a nivel personal, de movilidad, sanitario y sobre todo económico-, se han visto reflejadas en el área de turismo y transporte de la Diputación del Común, ya que se recibieron quejas nuevas relacionadas con la COVID 19.

La gran mayoría de las quejas relacionadas con el tema de la COVID 19, se caracterizaron por los problemas, dificultades y perjuicios económicos que durante el período que comprende del 15 de marzo al 30 de diciembre, afectaron a los ciudadanos y ciudadanas reclamantes, con las compañías aéreas.

Recibimos de modo reiterado, y especialmente durante la segunda quincena del mes de marzo y todo el mes de abril, quejas donde se nos trasladaban los problemas que generaban las cancelaciones de vuelos a pasajeros que ya se encontraban en su destino, y que repentinamente no podían regresar a su lugar de residencia debido a la imprevista cancelación por parte de las aerolíneas, viéndose además agravada su situación ante la negativa de varias compañías aéreas a la devolución del importe de los billetes, o la negativa al canje del billete por otra fecha para nuevos vuelos.

Evidentemente al tratarse de situaciones sobrevenidas e imprevistas, en casi todas estas quejas, los ciudadanos y ciudadanas no se habían dirigido previamente a ninguna administración pública, debido a que como ya dijimos se trataba de quejas presentadas como una llamada de auxilio en situaciones imprevistas, ante la inmediatez de la declaración del estado de alarma del mes de marzo de 2020.

Debido a esta peculiar realidad, desde nuestra institución se decidió que en todos los escritos iniciales dirigidos al pasajero afectado y reclamante se acompañara del asesoramiento e información detallada de la administración de ámbito nacional donde debían dirigirse, en vez de proceder al archivo de la queja, como hubiera sido lo procedente en una situación normal al no existir actividad administrativa que supervisar.

Así también en algún caso y a solicitud del interesado se elevó la queja al Defensor del Pueblo.



Podemos señalar dentro de esta temática las siguientes quejas: **Q20/745; Q20/762; Q20/765; Q20/814; Q20/864; Q20/868; Q20/1065; Q20/1188; Q20/1208; Q20/1606.**

Así también se recibieron quejas relativas al servicio de transporte terrestre, más precisamente con las empresas de guaguas que gestionan el servicio en las islas de Gran Canaria y de Tenerife.

En ellas se planteaba la dificultad para los usuarios y usuarias que supuso la decisión adoptada por la empresa de prohibición de pago en efectivo dentro de la guagua, o la cancelación del uso de los bonos gratuitos para personas de la tercera edad, con el evidente perjuicio económico que ello supuso a los ciudadanos.

También se planteó una queja sobre la oportunidad o no del uso abusivo del aire acondicionado dentro del vehículo a partir del momento flexibilización de las restricciones a la movilidad, y la vuelta generalizada de los ciudadanos al uso del transporte público.

Al igual que en materia del transporte aéreo, algunas quejas debieron ser inadmitidas ya que los ciudadano no se habían dirigido previamente ni a la empresa de transporte, ni a la administración pública, y por tanto no existía actividad susceptible de supervisión.

Es evidente que toda la nueva realidad que supuso la implantación del estado de alarma, los protocolos COVID de seguridad, la necesaria implantación del uso de las nuevas tecnologías para la relación de los ciudadanos y ciudadanas con las administraciones públicas, y los cambios que tan repentinamente afectaron de lleno en actos que resultaban ser tan simples como el acceso al transporte público, generaron cambios, malestar a los usuarios y usuarias a priori y una necesidad de adaptación por parte de todos los actores implicados; si bien debemos indicar que transcurrida la fase crítica y retomadas las actividades esenciales, poco a poco las empresas de transporte terrestre fueron facilitando la situación a los usuarios y usuarias de las guaguas.

En este sentido, y dentro de este grupo de quejas podemos señalar las siguientes: **Q20/1312; Q20/1339; Q20/1409; Q20/1744.**

Igualmente debemos reseñar, que hemos recibido un escaso número de quejas relativo a cancelaciones de servicios de hostelería (más precisamente cancelaciones de reservas de alojamientos turísticos o viviendas vacacionales), sin devolución del importe de la reserva.

Este tipo de quejas debió ser inadmitida al tratarse de una cuestión jurídico privada la que se nos traslada en el escrito de queja.

Entre ellas señalamos: **Q20/864 y Q20/1041.**

Finalmente se recibieron quejas con ocasión de las demoras en la tramitación de expedientes administrativos para la obtención y/o renovación de licencias, o sobre las alternativas y viabilidad de implantación en el servicio de taxi de medidas higiénico sanitarias en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Entre ellas podemos señalar las **Q20/1237, Q20/1409 y Q20/928.**

Así también algún ciudadano ha manifestado su disconformidad ante las limitaciones impuestas al derecho de libre circulación y de movilidad acaecidas durante la declaración del estado de alarma, sin acudir a ninguna administración previamente, solo a modo testimonial y para manifestar su disgusto (**Q20/788**).



## ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Como en todas las materias que son propias de la actividad de supervisión de nuestra institución, el área de comercio y consumo no ha estado exenta del embate de la crisis socio-económica y sanitaria causada por la pandemia del COVID-19.

Las actividades que habitualmente las personas realizaban con total normalidad y libertad, a partir de la declaración del estado de alarma decretado como consecuencia de la COVID-19, y la consiguiente restricción de derechos, y aún más todas las actividades económicas, se han visto afectadas por las restricciones de derechos, y así también, la relación de éstos con la administración pública en el ámbito de comercio y consumo, y también en las relaciones con esta defensoría.

Un cambio importante consecuencia de esta nueva situación, comienza a ponerse de manifiesto por la temática desarrollada en los escritos de queja que los ciudadanos nos han remitido; se observa que se dirigen a nuestra institución en busca de asesoramiento e información, y en muchos casos sin haber acudido antes a ninguna administración pública con la limitación en estos casos de nuestra posibilidad de intervención.

En este nuevo Capítulo IX COVID-19 del presente informe, queremos destacar en consonancia con el Capítulo VI de supervisión de la actividad de la Administración Pública Canaria, que en este año 2020 surge un nuevo grupo de quejas que merece ser destacado y cuya temática general se centra en la actividad de los comerciantes de venta ambulante en los mercadillos municipales, y los graves perjuicios económicos generados por la suspensión de la actividad comercial y las dificultades en su relación con las administraciones públicas en cuanto a la tramitación administrativa, así como las dilaciones y silencios prolongados que vienen soportando los comerciantes para la obtención o renovación de sus licencias para el ejercicio de su actividad de venta al aire libre.

Merece una referencia especial, no sólo por el planteamiento inicial que nos realizaba la ciudadana, sino incluso por el tratamiento que hemos ofrecido en la respuesta la **Q20/978**, la cual finalizó siendo archivada por reconocimiento favorable.

La reclamante presenta su escrito de queja, (sin bien este no reúne los requisitos mínimos exigidos en el art. 24 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común), y nos manifiesta que es comerciante en los mercadillos de la zona turística de una de las islas, y relata que como ella hay muchos más comerciantes, que están totalmente inactivos y sin posibilidad de ingresos de ningún tipo a corto y medio plazo, no solo por el estado de alarma, sino por la paralización total de la actividad turística. Finalmente, solicita que la Diputación del Común solicite a la Administración Pública una partida presupuestaria para hacer frente a la inactividad, y los perjuicios que este sector viene sufriendo por el cese de la actividad turística.

Desde nuestra defensoría lo procedente a priori hubiera sido la inadmisión de la queja, sin embargo se adoptó el criterio de llevar a cabo una atención más cercana, teniendo en cuenta las dificultades que aludíamos en cuanto a las relaciones de los ciudadanos con nuestras oficinas, y con la Administración Pública. En este caso concreto, se le informó a la ciudadana de nuestras competencias y nuestras limitaciones – sobre todo en cuanto a la carencia de dotaciones presupuestarias para ayudas directas-. Luego de ello se procedió a solicitar informe a la administración pública y se recibió una muy rápida respuesta donde se nos comunicaba que ya se había habilitado una partida económica para autónomos y micro-empresas, con un plazo de presentación de solicitudes hasta el 24 de agosto de 2020. Gestiones telefónicas directas, dada la brevedad de los plazos, la ciudadana nos comunica que son conocedores de las ayudas y que ya las han solicitado. Se procede al archivo de la queja por solución.

Hemos recibido quejas relacionadas con las medidas de ámbito estatal adoptadas durante la declaración del estado de alarma, las cuales fueron remitidas al Defensor del Pueblo por carecer esta Institución de competencia en esta materia. (**Q20/1160**).

Como ya anunciáramos en el Capítulo VI, de la Supervisión de la actividad de la Administración Pública Canaria, hemos recibido y tramitado algunas quejas relativas a los problemas de los pequeños comerciantes en la concesión y/o renovación de licencias de los puestos del mercadillo de Teror. Al momento de registro de la queja, apenas habían transcurrido 30 días desde que los comerciantes afectados se habían dirigido a la administración local, por ello se inadmitieron las quejas informando al afectado que la administración aún se encontraba en el plazo legal para dar respuesta.

En este sentido las quejas han sido la **Q20/1493 y Q20/1494**.

La administración no ha ofrecido respuesta a los comerciantes y es por ello que transcurrido algunos meses, los mismos afectados se han dirigido nuevamente a nosotros, encontrándonos a fecha 31 de diciembre de 2020, tramitando la nueva queja **Q20/2369** por las dilaciones o incluso incumplimiento de plazos para la concesión y/o renovación de licencias en el Mercadillo de Teror.

Finalmente, queremos referirnos también dentro de este capítulo a los hechos que nos relatan en la **Q20/1848**, si bien en este caso entendemos que existe una relación indirecta con la pandemia de la COVID-19. Se ha presentado queja por un ciudadano que nos relata que ha solicitado la baja de un gimnasio municipal en el mes de marzo de 2020 a través la medios telemáticos, sin embargo sigue soportando los cargos de las cuotas mensuales por no ser admitida la solicitud de su baja por esta vía telemática, exigiéndose la realización presencial del citado trámite. La empresa concesionaria que presta el servicio no responde al ciudadano, se niega a aceptar y tramitar la baja que ha solicitado si no se presenta personalmente, y amenaza con la acumulación de deudas. En este momento se encuentra en trámite la citada queja, y lamentablemente la administración local aún no ha ofrecido respuesta a esta defensoría.

## ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

La actual situación de pandemia que azota a todo el territorio nacional, y que ha supuesto una transformación de los sistemas sanitarios para poder hacer frente a los diferentes retos derivados de una crisis sanitaria, ha desembocado en la tramitación de una serie de quejas relacionadas directamente con la incidencia del Covid-19, y donde se ha puesto de manifiesto que se han sobrepasado las previsiones tanto de personal, como de medios y material disponible para combatir el virus, y la debilidad del sistema sanitario a causa de los recortes económicos existentes.

En el Área de Sanidad y Salud Pública, relacionadas directamente con el Covid-19, hemos recibido un total de **10** quejas, de las cuales se han archivado 9, por lo que sigue abierta 1.

Los motivos objeto de queja han sido variados.

-La situación de aparente desprotección sanitaria que sufren los mayores en una residencia a causa del covid-19 (**Q20/771**), motivó que la reclamante se dirigiera a la Diputación del Común para solicitar medidas de protección a los mayores en las residencias de Lanzarote, queja que ha sido archivada por el reconocimiento favorable de la Administración.

- Fue motivo de queja el incumplimiento de normativa y medidas de higiene para prevenir el Covid-19 en un establecimiento (**Q20/807**), pero que ha tenido que ser archivada porque la reclamante no ha procedido a ampliar los datos precisos para iniciar la investigación.

-El desacuerdo con el diagnóstico y baja médica por coronavirus (**Q20/813**) ha sido motivo de queja, debido a que, en un primer momento del periodo de pandemia, a los sospechosos de ser positivos por coronavirus se les prescribía una baja laboral por enfermedad común y no por las consecuencias legales previstas en caso de ser positivos, y en este caso el médico de atención primaria no accedía a modificar el motivo de la baja. Finalmente se archivó la queja por no apreciarse irregularidad en el proceder de la Administración, toda vez el médico se limitó a seguir el protocolo indicado en ese momento por las autoridades sanitarias.

-El incumplimiento de protocolos Covid-19 en centros médicos y hospitalarios (**Q20/931; Q20/925**) y por el riesgo de contagio (**Q20/1261**), ha supuesto que los ciudadanos se hayan dirigido para denunciar, en un caso la escasez de material higiénico sanitario para los pacientes, y en otro el incumplimientos de las medidas de seguridad para evitar contagios en el traslado de enfermos, o la falta de higiene en el lavado de ropa de una interna en un centro para enfermos mentales. Estas quejas fueron archivadas, en el primer caso al no haber presentado el ciudadano la documentación que nos era precisa para resolver la queja, y al no observarse irregularidad de la Administración en el resto.

-La negativa de un centro médico para realizar pruebas PCR confirmatorias (**Q20/1294**), motivó el análisis de la ORDEN de 28 de abril de 2020, relativa a la realización de pruebas de diagnóstico para la detección del COVID-19 por medios ajenos al Servicio Canario de la Salud, y por la que básicamente se establece que cuando la empresa obtiene la autorización para realizar las pruebas de detección del virus, debe comprometerse a realizar las pruebas complementarias que sean necesarias. La queja se ha archivado porque la reclamante no ha acreditado a esta Institución que hubiera procedido a solicitar a la empresa la prueba confirmatoria.

-El retraso en comunicar el resultado de las pruebas PCR (**Q20/1939**), se ha dado en casos en los que, tras realizar los test por covid-19 e informar al paciente de que se le comunicarían los resultados en un plazo de 24 a 48 horas, los mismos tardan más de cinco días, a pesar de que se trataba de un prueba catalogada de urgente y de convivir y trabajar con personas de riesgo. La queja se archivó por no apreciarse vulneración del ordenamiento jurídico, pues sólo hubo una descoordinación puntual al no tenerse en cuenta que se realizaba la prueba el viernes, con un fin de semana y lunes festivo antes de la cita para comunicar el resultado.

-Se solicitó por un ciudadano la intervención de la Diputación del Común tras su exclusión de la campaña de cribado de Covid-19 en Tenerife, que la Consejería de Sanidad realizó el 14 de noviembre de 2020 (**Q20/2474**), queja que fue archivada porque no se apreció irregularidad alguna por parte de la administración sanitaria, dado que el reclamante no cumplía con los criterios y requisitos de acceso a dichas pruebas.

-La afección del aire acondicionado de las guaguas a un paciente con enfermedad alérgica, y, según refiere, por el riesgo añadido de foco potencial de transmisión del Covid-19 (**Q20/2044**), originó esta queja que continúa abierta, toda vez que seguimos pendientes de respuesta al Recordatorio enviado a la Consejería de Sanidad de su deber legal de responder expresamente a las reclamaciones en el ámbito sanitario que los ciudadanos canarios les dirijan, mediante la oportuna notificación fehaciente, así como de la Recomendación de que se valore la necesidad de realizar un estudio sobre el uso discrecional del aire acondicionado en el transporte público, por si fuese un factor de riesgo en la afección en enfermedades de tipo alérgica o, en su caso, si constituyese un factor de riesgo en la transmisión del COVID-19.

## ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

La adopción de medidas para evitar la expansión del Covid-19, ha dado lugar a una crisis económica importante, con las consiguientes pérdidas de empleo y el empeoramiento de la situación de muchos ciudadanos que ya se encontraban en riesgo de exclusión.

En el área de Servicios Sociales se abrieron **91 quejas relacionadas con el Covid-19:**

**88 quejas de oficio** dirigidas a los Ayuntamientos de Canarias, en las que se solicitaba informe acerca de las medidas adoptadas para adaptar el presupuesto a la nueva situación de emergencia social.

Las 88 quejas se cerraron tras la reunión con la FECAM, por encontrarse en vías de solución el asunto que dio origen a las investigaciones de oficio.

**Q20/1164.** Queja en la que la Asociación AVESAR solicitaba la intervención de la Institución para obtener con urgencia la declaración de asociación de interés público, con el fin de que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria les pudiera ceder un local en el que depositar alimentos para reparto, con motivo del Covid-19.

La queja se cerró porque a Asociación no había solicitado dicha declaración de interés público, y no podía hacerlo porque no contaba con algunos documentos necesarios para ello.

**Q20/1177.** Queja en la que la reclamante alegaba que, desde que se decretó el estado de alarma, le entregaban alimentos, pero le faltaban productos básicos. Se solicitó informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que respondió indicando haber reconocido a la reclamante, en julio de 2020, además de las ayudas para alimentos, ayuda en materia de vivienda.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, que presentó escrito alegando no haber recibido dicha ayuda para vivienda ni notificación alguna al respecto.

En consecuencia, se solicitó nuevo informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y se está a la espera del mismo.

**Q20/2463.** La reclamante expone en la queja que el Ayuntamiento de Ingenio sólo le entrega compras por el Covid-19.

Se solicitó informe al Ayuntamiento de Ingenio, y, dado que en el mismo se relacionan diversas intervenciones, además de las que indica la ciudadana, se le da traslado del mismo para alegaciones.

## ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

En 2020, **30 quejas** son por causa del Covid-19, y, en particular, de sus consecuencias. Así, al Servicio Público de Empleo Estatal, sin incrementar el número de su personal, se le añaden los expedientes de Ingreso Mínimo Vital (en adelante **IMV**) y los Expedientes de regulación de Empleo (en adelante, **ERTE**), y, por otra parte, las medidas adoptadas para frenar la expansión del virus, dieron lugar a demora en la tramitación de dichos expedientes y que los ciudadanos no pudieran contactar con las oficinas del SEPE y de la Seguridad Social.

De estas 30 quejas, **9 se tramitaron por esta Institución** con las oficinas del SEPE de las Islas, por retraso en la tramitación de los **ERTE** o por no poder contactar con dichas oficinas. En todos los casos los ciudadanos tuvieron resultado favorable y **21 quejas se trasladaron al Defensor del Pueblo estatal, por**

**razón de la competencia (3 quejas**, relacionadas también con **ERTE**, **6 quejas** en las que se alegaba la imposibilidad de realizar trámites ante la Seguridad Social, ni en las oficinas ni en las plataformas -Al respecto, el Defensor del Pueblo nos trasladó que la falta de disponibilidad *“resulta incompatible con los principios del servicio efectivo a los ciudadanos y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, por lo que esta Institución considera imprescindible que de forma urgente se implementen medidas y se dote de recursos para afrontar la sobrecarga de trabajo a la que en estos momentos se enfrenta esa Administración.”*, comunicándonos el inicio de actuaciones de oficio.- ,y **12 quejas** relativas a demora en la resolución de los expedientes relativos al **IMV**).

## ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

La declaración del estado de alarma, efectuada mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció, en su Disposición Adicional Tercera, la suspensión de plazos administrativos en los procedimientos de las entidades del Sector Público, reanudándose éstos en el momento en que perdió vigencia la misma, siendo esta norma de aplicación a todo el Sector Público definido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con fecha 15 de marzo de 2020, la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias publicó un comunicado, en su web, en el que informaba que los procesos selectivos, derivados de las Ofertas de Empleo Público en curso, así como las tomas de posesión derivadas de todos los procesos selectivos que no se hubieran efectuado antes del día 13 de marzo de 2020, quedarían suspendidas en los términos señalados en el párrafo anterior.

Por lo expuesto, pasamos a reflejar las quejas que se han recibido en esta institución al respecto:

### **Proceso selectivo por turno libre para el acceso al Cuerpo Administrativo y al Cuerpo de Auxiliar de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

A finales del presente ejercicio se han recibido varias quejas relacionadas con la realización del segundo ejercicio del proceso selectivo por el turno libre para el acceso al Cuerpo Administrativo (Grupo C, Subgrupo C1) y al Cuerpo Auxiliar (Grupo C, Subgrupo C2) de nuestra Comunidad Autónoma (**Q20/2470, Q20/2481, Q20/2483, Q20/2484, Q20/2486, Q20/2487, Q20/2488, Q20/2489, Q20/2491, Q20/2492, Q20/2493, Q20/2503, Q20/2504, Q20/2505, Q20/2506, Q20/2509, Q20/2510, Q20/2515, Q20/2518, Q20/2519, Q20/2521, Q20/2525, Q20/2538, Q20/2540, Q20/2554, Q20/2556, Q20/2557, Q20/2560, Q20/2565**).

La quejas venían motivadas por la disconformidad con el anuncio publicado por la Dirección General de la Función Pública, ante la situación sanitaria en la que nos encontrábamos, y a los efectos de poder celebrar con las debidas garantías sanitarias, el segundo ejercicio del proceso selectivo por el turno libre para el acceso al Cuerpo Administrativo (Grupo C, Subgrupo C1) y al Cuerpo Auxiliar, a través de medios telemáticos, plataforma AVEX de la UNED.

Esta institución se puso en contacto con la Dirección General, la cual nos informó del comunicado que se publicaría con posterioridad en su web, informando que se había consultado a todos y cada uno de los opositores y que si bien un 80% habían contestado afirmativamente a la consulta (contaban con equipo con conexión a internet, así como con cámara web), se había decidido que la segunda parte de las convocatorias de las pruebas selectivas se celebraran presencialmente.

Las quejas fueron archivadas, al entender que se encontraba en vías de solución el asunto sometido a la consideración de esta institución.

Asimismo, con posterioridad se recibieron la Q20/2659, Q20/2721, Q20/2761 en las que se ponía de manifiesto su disconformidad con la celebración, de forma presencial, del segundo ejercicio del proceso selectivo, dada la situación sanitaria motivada por la pandemia de la COVID-19.

Finalmente, dada la situación sanitaria motivada por la pandemia de la COVID-19, la Dirección General de la Función Pública decidió aplazar, hasta nueva fecha, la realización del segundo ejercicio del proceso selectivo, con el fin de garantizar la salud, así como la igualdad de oportunidades de todos/as los/as opositores, en las citadas convocatorias de los Cuerpos Administrativos.

Las quejas fueron archivadas al entender que se encontraba en **vías de solución** el asunto sometido a la consideración de esta institución.

#### **Toma de posesión de funcionario de carrera.**

**Q20/1013** sobre toma de posesión como personal funcionario de carrera para ingresar al Cuerpo facultativo de técnicos de grado medio, Escala de Arquitectos e Ingenieros, Especialidad Ingenieros Técnicos Industriales.

En su escrito de queja, el ciudadano exponía que se había personado en la sede de la S.G.T. de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, para la toma de posesión en la plaza adjudicada, si bien la misma no fue diligenciada, debido a la ausencia de personal por las circunstancias derivadas de la aplicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Asimismo, manifestaba el ciudadano que realizó solicitud, mediante comparecencia electrónica en el Registro electrónico, para que se diligenciara su Toma de Posesión, acompañándola de la documentación requerida al efecto.

Esta institución solicitó informe, tanto a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, como a la Consejería de Turismo Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, acerca de las medidas que se tuviera previsto adoptar, a tenor de lo establecido en la Disposición adicional tercera (Suspensión de plazos administrativos) del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19:

*“(...) No obstante lo anterior, el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que éste manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo.*

Recabados los oportunos informes, se comunicó por la Dirección General de la Función Pública que, con fecha 11 de mayo de 2020 (B.O.C núm. 91), se publicó la Resolución de 7 de mayo de 2020, que acordó la continuación de la tramitación de las tomas de posesión derivadas de los procesos selectivos en curso.

Asimismo, la Jefatura del Servicio de Recursos Humanos, de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio nos comunicó que estimaba que se había tramitado correctamente la toma de posesión, conforme a las instrucciones emitidas por la Dirección General de la Función Pública, mediante la Resolución de dicho centro directivo de fecha 7 de mayo de 2020.

**La queja fue archivada por solución.**

#### **Protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.**



**Q20/1933**, promovida por un sindicato, en la que se ponía de manifiesto la situación de abandono y discriminación del colectivo docente al comienzo del curso 2020-2021, en referencia al grupo de riesgo establecido por el Ministerio de Sanidad en previsión de un posible contagio por el Covid-19.

A fecha del cierre no se ha recibido informe por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, por lo que se dará cuenta en el próximo informe anual.

#### **Otros motivos de queja recibidos durante el estado de alarma.**

**Q20/767**, exponía el ciudadano que el Cabildo de Gran Canaria le instaba a trabajar presencialmente, sin tener en cuenta el Real Decreto por el que se declara el estado de alarma en todo el país, pues entendía que las personas debían permanecer en sus casas, a no ser que su trabajo fuera indispensable.

Se le comunicó al ciudadano el contenido del artículo 7 (Limitación de la libertad de circulación de las personas), del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como el contenido del artículo 5 (Carácter preferente del trabajo a distancia), por lo que se le solicitó al promotor de la queja que, si consideraba que se había incumplido el Real Decreto, presentara la correspondiente reclamación al respecto trasladando copia a esta institución.

La queja fue archivada al no haberse recibido comunicación del ciudadano al respecto.

En la queja **Q20/768**, la ciudadana entendía que se estaba incumpliendo el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, al considerar que el personal del Cabildo de Gran Canaria no debía trabajar si no era para cumplir servicios esenciales, por lo que esta Diputación del Común le informó del contenido del artículo 7 (Limitación de la libertad de circulación de las personas) del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, así como del contenido del artículo 5 del citado Decreto (Carácter preferente del trabajo a distancia).

La ciudadana solicitó el cierre del expediente de queja, agradeciendo la información facilitada.

En la queja **Q20/774** se ponía de manifiesto que, en el Transporte Sanitario, no se estaba facilitando, al personal del mismo, los equipos de protección necesarios.

Esta institución informó a la ciudadana que las competencias en materia de cumplimiento e información sobre prevención de riesgos laborales corresponden, de manera respectiva, al Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social y al Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como, en su caso, a las reconocidas Autoridades Laborales de las Comunidades Autónomas, sin perjuicio de las competencias, en cuanto a la interpretación de las normas, a los Juzgados y Tribunales del orden social.

Asimismo, se le facilitó el enlace web al Buzón de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en el que podía denunciar el incumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales. Igualmente, se le facilitó el enlace web a la Guía para la actuación, en el ámbito laboral, en relación al nuevo Coronavirus, del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

La queja fue archivada por solución al haberse facilitado, según informaba la ciudadana, los equipos de protección al personal del Transporte Sanitario.

La queja **Q20/1601** estuvo motivada por la falta de resolución de la solicitud que realizó el ciudadano, en la sede electrónica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre ayuda económica destinada a

paliar los efectos del Covid-19 en autónomos y empresas, y promovida por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz dentro de su plan "Santa Cruz adelante".

A fecha del cierre no se había recibido informe del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

## ÁREA DE MIGRACIÓN

Tras la declaración del estado de alarma con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y la imposición de medidas que restringían la movilidad y libre circulación así como el desarrollo de la actividad diaria para evitar la propagación de la COVID-19, se ha producido un gran aumento en la llegada de personas migrantes a las costas canarias.

Según los datos publicados por el Ministerio del Interior, casi 40.000 personas han llegado a España de manera irregular durante este año, desplazamientos que se han producido debido a la situación que se vive en los países de origen. De éstas, 23.023 lo han hecho a las costas canarias, lo que supone más de la mitad de las llegadas a las costas españolas. Ha supuesto un aumento del **961,95%** respecto al año 2019, cuando arribaron 2.168 personas, lo que supone una diferencia de **20.855** llegadas.

Como ya hemos indicado con anterioridad en este Informe Anual, ante el repunte de llegadas en Canarias, se realizaron visitas de inspección, sin avisar, a centros e instalaciones relacionados con la llegada irregular de personas migrantes en Tenerife, Lanzarote y La Palma, los días 18, 19 y 20 de noviembre de 2020, por dos Técnicos-asesores del Defensor del Pueblo, la Adjunta Segunda de la Diputación del Común, el Coordinador de Asesores de la Diputación 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 Albergue humanitario de inmigrantes de Cruz Roja de Lanzarote, recurso situado en una antigua nave industrial, se inspeccionaron las instalaciones así como los servicios, se mantuvieron entrevistas con los migrantes acogidos, el personal directivo y el personal técnico.

En el Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores "Valle Tabares", en Tenerife, se mantuvieron entrevistas con personal directivo y el personal técnico, en este último caso, específicamente con el equipo de letrados y de trabajadoras sociales, así como con menores internados.

En la isla de La Palma, en los centros de acogimiento residencial de menores, el servicio es prestado por la Asociación Promepal, por lo que, además de visitar el centro ubicado en Los Llanos de Aridane, donde se mantuvieron entrevistas con algunos menores extranjeros, se mantuvo una entrevista con el director de la asociación y el personal técnico en las oficinas de la misma. En esta ocasión, se unió al equipo la asesora del área de Menores de la Diputación del Común.

Por su parte, en la Comisaría de la Policía Nacional en Santa Cruz de La Palma se inspeccionaron las instalaciones, los libros de registro y se mantuvieron entrevistas con los responsables y agentes encargados de la custodia de los inmigrantes retenidos.

Es labor del Defensor del Pueblo denunciar la situación en la que quedan las personas que no pueden ser retornadas a sus países de origen de manera inmediata por diversos motivos. En su opinión, es imprescindible que se les haga entrega de un documento escrito en el que se deje constancia de la imposibilidad temporal de materializar la decisión de retorno a fin de evitar continuos traslados a



dependencias policiales, y además posibilite una mayor eficacia en la gestión de los recursos de acogida humanitaria.

El día 16 de diciembre el Diputado del Común, don Rafael Yanes, el Adjunto Primero, don Felipe Afonso, la Adjunta Segunda, doña Milagros Fuentes, y la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera, se reunieron con el Defensor del Pueblo en España, don Francisco Fernández Marugán, y con el segundo responsable del Área de Migraciones para abordar y compartir impresiones ante la crisis migratoria que vive actualmente Canarias tras la llegada irregular de más de 20.000 personas migrantes a sus costas.

Durante este encuentro los representantes de ambas defensorías reconocieron la falta de mecanismos eficaces de control, que han provocado que la entrada irregular de extranjeros siga siendo un problema grave en el país. A pesar de que se han producido mejoras en la actuación de las Unidades de Salvamento Marítimo, de la Guardia Civil del Mar y de los equipos de la Cruz Roja Española y de la Policía Nacional, se han puesto de manifiesto las carencias detectadas, 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, agravado todo ello por la situación de la pandemia.

Acercaron posturas sobre la controversia que existe en torno al muelle de Arguineguín, y reconocieron que el Gobierno estatal ha actuado de manera improvisada, lo que ha evidenciado la falta de precaución y medidas sanitarias, así como un cúmulo de disfunciones que llevaron al Defensor del Pueblo a recomendar al Ministerio del Interior el cierre de estas instalaciones.

Los representantes reiteraron la importancia de que las distintas administraciones cooperen entre sí y localicen los lugares de llegada de inmigrantes, para establecer infraestructuras próximas que den respuesta inmediata según las necesidades que se presenten, y prestando especial atención a las personas más vulnerables, como son los menores no acompañados.

A pesar de la mala gestión en algunos puntos de esta crisis, el Defensor del Pueblo destacó la acogida y solidaridad de la ciudadanía canaria en plena emergencia sanitaria y el esfuerzo de la Comunidad Autónoma de Canarias, que requiere la ayuda del resto de comunidades autónomas de España, así como de un control de los flujos migratorios que permitan una migración legal y moderada.

Para concluir, el Diputado del Común pidió al Defensor del Pueblo la elaboración de un informe específico sobre la migración en Canarias dada la particularidad del archipiélago con respecto a otros territorios que se encuentran en la misma situación.

También, a raíz de las llegadas a las costas canarias de personas extranjeras, diversas asociaciones se dirigieron a nuestra Institución denunciando las condiciones en las que estaban siendo atendidas las personas migrantes que han estado llegando a Canarias. Estas asociaciones mostraron su inquietud y descontento por lo que consideran una “atención indigna” hacia los migrantes tras su llegada a las islas, y denuncian que se está “transgrediendo sus derechos como seres humanos”.

Por lo tanto, la situación del Covid-19 genera que hayan presentado ante la Diputación del Común, en esta área, la cantidad de **5** quejas. Los expedientes generados (**Q20/1358, Q20/1440, Q20/1850, Q20/2529, Q20/2719**), constan en algunos de ellos denuncias dirigidas previamente a la Delegación del Gobierno en Canarias y los motivos que se exponen en las quejas variados, pudiendo encontrar quejas en relación a las condiciones de recepción de las personas extranjeras, donde se ha 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; otras que traen causa de 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.

También se denuncia la apertura de centros de acogida, ante el cierre de los Centros de Internamientos de Extranjeros (CIE) de Hoya Fría, en Tenerife, y Barranco Seco, en Gran Canaria, cuya existencia también es discutida por diversas asociaciones y plataformas.

Muchas de las quejas interpuestas durante este año 2020 por la población extranjera residente en España aludía a problemas con la tramitación de su documentación, pues tras decretarse el primer estado de alarma se suspendió la atención presencial y se incrementó la demora en la tramitación de la documentación de estas personas. Algunas de ellas se referían a la imposibilidad de conseguir cita en la policía nacional para realizar trámites relacionados con solicitudes de asilo o protección internacional, por lo que desde el Defensor del Pueblo se nos ha comunicado que se ha formulado una recomendación a la Dirección General de Migraciones, la cual ha sido aceptada, para la adopción de medidas que contribuyan a paliar la situación ocasionada por la insuficiente dotación de medios personales y materiales con los que cuenta la Policía Nacional para afrontar esta situación.

En relación con las dificultades para la tramitación de documentación, se recibieron quejas en las que se exponía, por parte de la población extranjera, la imposibilidad de acceder a una cita previa en las oficinas de extranjería de sus lugares de residencia a fin de realizar ciertas gestiones o presentar solicitudes para la regularización de su situación administrativa.

Hay que introducir una novedad entre las causas que motivan la interposición de una queja: a raíz de la situación de pandemia mundial ocasionada por el COVID-19, son varias las quejas presentadas por ciudadanos y ciudadanas españolas que se encontraban en otros países durante el periodo de confinamiento y que han solicitado la repatriación al Estado Español ante la red de Embajadas y Consulados de España, encontrándose con falta de respuesta y atención por parte de éstas y con dificultades para el acceso a los vuelos de retorno.

Se gestionó ante el Defensor del Pueblo de España la repatriación de estas personas residentes en Canarias que se encontraban en el extranjero y quedaron sin poder volver al cerrarse gran parte del tráfico aéreo internacional, tras su petición de ayuda o de sus familiares, que acudieron a la Diputación del Común por no poder regresar desde Argentina, México, Tailandia, Senegal, Brasil o Cuba.

El día 7 de abril de 2020 entró en vigor el DECRETO-Ley 6/2020, de 17 de abril, de medidas urgentes de carácter social dirigidas a las personas en situación de vulnerabilidad como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Mediante esta norma se ha procedido a la aprobación de una herramienta que sirviera como "puente" hasta la entrada en vigor del Ingreso Mínimo Vital anunciado por el Estado. Se trata del Ingreso Canario de Emergencia (ICE), cuyo objetivo es dar respuesta a las necesidades sociales de las personas más frágiles económicamente y con mayores necesidades de cuidados (gastos elementales de subsistencia como los derivados de la alimentación, el alojamiento, la higiene, o el cuidado de personas mayores, de personas con discapacidad o de menores de edad en un mismo espacio habitacional), debido a que las situaciones de vulnerabilidad en la población canaria se han visto agravadas tras la declaración del estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

El retraso en la tramitación de las solicitudes del ICE ha generado la presentación de quejas en nuestras dependencias, algunas de ellas correspondiendo a personas extranjeras en situación irregularidad que no pueden acceder a ningún otro tipo de recurso, ayuda o prestación.

## ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

## ÁREA DE MAYORES

El Covid-19 ha tenido consecuencias en la vida de los ciudadanos, y los mayores no han sido una excepción. Así, las necesarias medidas de protección en los centros sociosanitarios, mermaron las visitas de los familiares y las salidas al exterior.

De ahí que en esta Institución se hayan tramitado las siguientes **12** quejas:

**Q20/1336.**-Investigación de oficio iniciada después de la reunión del Diputado del Común con miembros de la Asociación para la Defensa de las Pensiones Públicas de Canarias, que refirieron “descontrol” en las residencias de mayores del archipiélago. La preocupación de la asociación surgió tras tener conocimiento de que todos los fallecimientos, con motivo del Covid-19, en residencias de Canarias, menos uno, fueron en Tenerife, donde la gestión de las residencias es en su mayoría privada. La asociación se planteaba si había habido protocolos de atención a los mayores y suficientes inspecciones a los centros.

Se solicitaron informes a la Consejería de Sanidad y al IASS del Cabildo de Tenerife, acerca de:

Si existió protocolo o protocolos de actuación sanitaria para los centros geriátricos, públicos y privados, durante la pandemia, trasladándonos, en su caso, copia, y si se realizaron inspecciones en dichos centros, con qué periodicidad y el resultado de los mismos.

El último informe, de la Consejería de Sanidad, ha tenido entrada en esta Institución el 30 de noviembre de 2020, y se encuentra en fase de traslado para alegaciones.

**Q20/1363.**-La reclamante solicita en la queja que se modifique la Orden Conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, de 29 de mayo de 2020, en lo relativo a la distancia que deben mantener los familiares de las personas ingresadas en centros residenciales y la duración de las visitas.

Se inadmitió la queja comunicando a la interesada *que la Orden Conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, de 29 de mayo de 2020, trae causa de la Orden del Ministerio de Sanidad SND/440/2020, que dispone en su artículo 5: “(...) Las comunidades autónomas y las ciudades autónomas podrán permitir en su ámbito territorial la realización de visitas a los residentes de viviendas tuteladas, centros residenciales de personas con discapacidad y centros residenciales de personas mayores, así como la realización de paseos por los residentes. Corresponderá a las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas establecer los requisitos y condiciones en las que se deben realizar dichas visitas y paseos. (...)”*

*Por último, es preciso señalar que el Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, en su artículo 10, establece: “1. Las administraciones competentes deberán asegurar el cumplimiento por los titulares de centros de servicios sociales de carácter residencial y centros de día de las normas de desinfección, prevención y acondicionamiento de las instalaciones, que aquellas establezcan. En particular, velarán por que su normal actividad se desarrolle en condiciones que permitan en todo momento prevenir los riesgos de contagio.(...)”*

**Q20/1417.-** El reclamante, en primer lugar, cuestiona la Orden conjunta de 29 de mayo de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, porque ya no estamos en estado de alarma. Y alega que su padre, que tiene Alzheimer, se encuentra en el centro sociosanitario El Pino, en Las Palmas de Gran Canaria, y los familiares sólo tienen 35 minutos para visitarlo.

Se solicitó informe al centro sociosanitario El Pino acerca de la posibilidad de ampliación de la duración de las visitas a los residentes, dentro de los límites que señala el artículo 31 de la ORDEN conjunta de 29 de mayo de 2020 de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

El centro sociosanitario El Pino respondió alegando la imposibilidad de incrementar el tiempo atendiendo a las circunstancias particulares del centro.

Se cerró la queja por límite de actuaciones.

**Q20/1438.** La reclamante alega en la queja que en el centro sociosanitario de Santa Cruz de Tenerife no le dejan tener contacto físico con su madre.

Se inadmitió la queja dado que el artículo 3.1.f de la Orden Conjunta de Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, de 29 de mayo de 2020, establece: "(...) *Se evitará al máximo el contacto directo con las personas residentes (...)*" Y, el artículo 3.1.a): "*La dirección del centro, en función de las características del mismo, organizará la realización de las visitas que se efectuarán siempre con cita previa, por un tiempo limitado y un familiar por residente (a ser posible siempre la misma persona) y evitando el contacto físico.*"

**Q20/1592.-** Tras la declaración del estado de alarma, la atención en el centro de día de La Isleta fue suspendida, dando lugar a que el reclamante, con 75 años y problemas de salud, se viera obligado a atender a su esposa de forma permanente. Recientemente, se reinició la actividad, pero no con el horario anterior, que era de 08:00 a 16: horas, sino de 08:45 a 13:45 horas, eliminando el almuerzo en el centro e imposibilitando el traslado de su esposa para regresar a su casa, en el transporte municipal PMR.

Solicitamos informe a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración acerca de las razones del cambio de horario del Centro de Día de La Isleta y si se va a volver a establecer el antiguo horario.

Se reiteró la petición de informe y se dirigió a la Administración RDL.

**Q20/1718.** -La reclamante manifiesta que su padre, estuvo percibiendo del Ayuntamiento de El Rosario ayuda para transporte adaptado, para acudir al centro de día del antiguo Hospital Militar, hasta que se decretó el estado de alarma. Una vez finalizado el mismo, volvió a solicitar la ayuda para transporte adaptado, con el fin de continuar asistiendo a dicho centro de mayores, pero el Ayuntamiento de El Rosario sólo se la concede para un mes.

Se solicitó informe al Ayuntamiento de El Rosario acerca de las razones por las que sólo se le va a conceder ayuda correspondiente a un mes para el transporte adaptado y las alternativas que se van a ofrecer al ciudadano para que no deje de asistir al centro de día Hospital Militar, o a otro, cuyo acceso y, en su caso, traslado pudiera facilitarle ese Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de El Rosario remitió informe, haciendo constar que se deniega la ayuda al ciudadano por superar la pensión que percibe el umbral económico establecido para estas ayudas.

Se dio traslado del informe a la reclamante y se está a la espera de las alegaciones.

**Q20/1722.-** El reclamante se dirige a esta Institución por considerar que la Orden Conjunta, de 20/05/20, de las Consejerías de Sanidad y Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, establece medidas que atentan contra los derechos de personas mayores ingresadas en residencias.

Se inadmitió la queja, informando al ciudadano, por un lado, que dichas medidas se adoptaron ante la situación excepcional de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y, por otra parte, que la Orden Conjunta de 27/07/20 las modula y flexibiliza de forma significativa.

Al no advertirse vulneración de derechos, procede la inadmisión de la queja.

**Q20/1806.-** La reclamante se dirige a esta Institución porque no está de acuerdo con que se permitan las salidas a las personas mayores residentes en centros sociosanitarios.

Dado que la ciudadana hace constar que ha presentado queja vía telefónica ante otra Defensoría, le solicitamos que nos indique si se está tramitando dicha queja.

Se ha reiterado la solicitud de ampliación de datos.

**Q20/1905.-** El reclamante, en su queja, solicita la intervención de esta Institución porque, desde que se decretó el cierre de la Residencia Taliarte, hace varias semanas, no ha podido visitar a su madre. Y, el 10 de septiembre de 2020, el médico coordinador de la Residencia informa de un proceso de deterioro cognitivo de la misma. El reclamante estima que ese proceso puede verse agravado por estar tanto tiempo sin verle.

Solicitamos informe al IAS del Cabildo de Gran Canaria acerca de si se han valorado alternativas para que queden cubiertas las necesidades afectivas y de relación familiar de las personas mayores no contagiadas.

Se recibió respuesta del IAS acompañada de informe del centro, en el que se señala que, incluso cuando no se permitían las visitas, los familiares de los internos podían comunicarse con ellos a través del servicio de videollamadas.

Se ha dado traslado del informe al reclamante para alegaciones.

**Q20/1983.-**La reclamante manifiesta en la queja que ha solicitado a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad la prestación que su madre tenía reconocida, para cuidados en el entorno familiar, por Resolución de 26/04/2018. Dicha petición la realizó porque su madre ha dejado de ocupar plaza pública en el centro de día de Santa Cruz de Tenerife sito en la C/ Galcerán, cerrado desde el 11/03/20, y la está cuidando ella en su domicilio. Añade que no le abonan dicha prestación y tampoco saben informarla en las oficinas de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Solicitamos informe a la DGDD acerca del estado de tramitación de la solicitud de la ciudadana, así como la fecha aproximada en la que se procederá a su resolución.

Dado que se recibió un informe que no daba respuesta a lo interesado por esta Institución, se solicitó de nuevo.

**Q20/2015.** -La reclamante manifiesta que están suspendidas las visitas en la Residencia Taliarte, dependiente del Cabildo de Gran Canaria, porque una trabajadora ha enfermado de COVID-19, con las consecuencias que el aislamiento y la privación de contactos familiares tienen para los mayores.

Solicitamos informe al IAS acerca del régimen de visitas en el centro sociosanitario Taliarte, así como las razones de la falta de respuesta a la ciudadana tras la reunión celebrada con el Gerente del IAS el 6 de octubre de 2020.

En el informe que nos remitió el IAS consta que, el 29 de agosto se vieron obligados al cierre de la Residencia, tras la detección de un caso positivo entre el personal del centro. Se reinician las visitas, con cautela, el 25 de septiembre, y se produce el levantamiento de las medidas excepcionales el 17 de octubre.

**Q20/2617.**-El reclamante manifiesta que la Administración no informa cuándo se abrirán los centros de día para personas mayores, para poder retomar las actividades.

Se solicitó informe al respecto a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, y, al finalizar 2020, no se había recibido.

## ÁREA DE DISCAPACIDAD.

### I. Consideraciones.

Las restricciones de movilidad aprobadas mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y normativa complementaria, tuvieron una incidencia generalizada en los diversos expedientes que se tramitan en el área.

En primer lugar, y de manera compartida con el resto de áreas, la declaración del estado de alarma supuso la suspensión de la tramitación de expedientes administrativos desde su promulgación, de 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año.

Por otro lado, las restricciones de movilidad supusieron en la práctica la suspensión de los procesos de valoración. Se suspendieron las citas presenciales para realizar las valoraciones por el EVO, hasta que se pudiera garantizar y se cancelaron las citas ya fijadas, teniendo que proceder a nueva citación de todos los casos cuyas citas se anularon y ello ha provocado un incremento del tiempo de espera para citación, por dicha paralización de las citas presenciales en más de **cuatro (4)** meses que se suma a la demora preexistente, y que viene siendo denunciada año tras año por esta Institución. Afectando, además, tanto a los expedientes de solicitud de reconocimiento de la discapacidad y aprobación del grado, como a los procesos de revisión de los anteriores y, en última instancia, a las solicitudes de aprobación del PIA. Las citas presenciales se reanudaron el 16 de julio de 2020.

Por otro lado, la declaración del estado de alarma conllevó el cierre de los centros de día, así como una restricción en las salidas y entradas de residentes, y las visitas de los familiares quedaron suspendidas, dada la situación de vulnerabilidad que presenta este colectivo ante la infección por COVID-19.

Con la "nueva normalidad" se permitió la reapertura progresiva de los centros de día, aunque las autoridades dictaminarían en cada región los criterios a seguir, así como las visitas de familiares y salidas del centro para residentes.

Mediante la Orden del Ministerio de Sanidad SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifican diversas órdenes para una mejor gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, se determina que las comunidades autónomas y las ciudades autónomas podrán permitir en su ámbito territorial la realización de visitas a los residentes

de viviendas tuteladas, centros residenciales de personas con discapacidad y centros residenciales de personas mayores, así como la realización de paseos por los residentes, así como que corresponderá a las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas establecer los requisitos y condiciones en las que se deben realizar dichas visitas y paseos, y las medidas sanitaria y de prevención para garantizar la seguridad de los residentes y personal que los atiende.

En base a ello se dictó ORDEN conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19. A partir de este momento los centros debían tener cumplimentados sus protocolos de actuación.

Por Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de Canarias ( mediante el que se ordena aprobar la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan), se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura.

Algunas de las quejas presentadas guardan relación con la tardanza en la adopción de la regulación necesaria que habilitara a los centros residenciales una regulación de las visitas, salidas y retornos al centro, en condiciones de seguridad para el resto de usuarios.

La suspensión de los centros diurnos de los CAMPS de Tenerife y Gran Canaria, cuya competencia ha sido delegada en los Cabildos de ambas islas, ha motivado una investigación de oficio, y otro queja a instancia de parte. La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. La atención sociosanitaria que se les prestaba a través de los Centros, ha sido suprimida, y se encuentran atendidos desde entonces en sus hogares sin recursos, puesto que el PIA ha resuelto como prestación (servicio) la plaza en dicho centro sociosanitario, que no se está desarrollando. Según se pone de manifiesto por los familiares de los afectados, no se ha previsto, ninguna medida alternativa o sustitutoria para paliar esta grave deficiencia de atención y recursos.

## II. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19.

### Afectación directa.

**Q20/2292 (oficio). Falta de restablecimiento del servicio centro de día de los CAMPS de Gran Canaria, tras la superación del Estado de Alarma, pese a la adopción de medidas para la nueva normalidad que permiten la apertura de los centros diurnos. Dirección General de Dependencia y Discapacidad.**

Se propone la apertura de investigación de oficio, en el área funcional de Discapacidad, e insta la oportuna investigación ante la falta de apertura de los centros diurnos delegados en el Cabildo de Gran Canaria, concretamente los CAMPS de esta isla, y en su caso, las medidas alternativas que se van a adoptar para garantizar la prestación del servicio reconocido a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias, a las personas dependientes afectadas.

Una vez superado el estado de alarma y adoptadas las medidas para la nueva normalidad por la Comunidad Autónoma Canaria, en el momento de tramitación de la queja, se permiten la apertura de los centros diurnos, sin embargo, no se ha procedido a ello en los citados centros de atención a las personas con discapacidad.



En la reunión mantenida por el Diputado del Común, los representantes de los padres y madres de los CAMP de Gran Canaria, expusieron, las dificultades que a raíz de la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19, vienen padeciendo, por el cierre de los centros de atención diurnos, asignados a sus hijos en hijas, a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias.

Alegan que la situación expuesta se extiende a los cuatro CAMP de Gran Canaria (CAMP El Tablero, Las Longueras, Padre Cueto, y Reina Sofía). La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad.

Desde la publicación de la Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de Canarias se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura. Apertura que no se ha producido a la fecha de la presente Resolución de queja de oficio. Tampoco se han acordado medidas alternativas para la protección de las personas en situación de discapacidad, a quienes se les ha reconocido por el sistema de dependencia, el derecho a dicho servicio de diurno, que incluye en muchos casos, terapias de rehabilitación, actividades terapia ocupacional, atención psicológica y psicosocial.

Se ha instado petición de informe al Cabildo de Gran Canaria a fin de que nos indiquen las razones por las cuales a pesar de mejora en la situación epidemiológica y de la resolución emitida por el Gobierno de Canarias que posibilita la apertura de los centros diurnos, no se ha procedido a ello. Nos remitan el Plan de Prevención de Contagios frente al Covid-19 exigido por la Administración autonómica para la apertura del centro de día. En qué plazo estarán operativos los centros diurnos.

A la Dirección General de Dependencia y Discapacidad sobre las medidas alternativas se han habilitado para garantizar la prestación del servicio de asistencia reconocido a estos ciudadanos.

#### ***Queja en trámite.***

**Q20/1213. Restricciones a visitas y salidas en centro residencial para personas con discapacidad. (Covid-19). Cabildo de La Palma. Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.**

La hija, de la reclamante, de 27 años de edad, con autismo y una discapacidad intelectual del 95%, tiene conductas autolesivas y hasta la declaración de estado de alarma, podía visitar en el centro residencial para personas con discapacidad Triana (La Palma) en el que se encuentra y dar paseos con ella en el exterior de la residencia, porque es la terapia aconsejada. Lleva más de 70 días sin poder visitarla, según refiere. A raíz de la reciente aprobación de la ORDEN conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19 y sus consecuencias en la Comunidad Autónoma de Canarias, será el centro el que una vez aprobado el Protocolo correspondiente regulará el régimen de visitas y salidas, y establecerá las medidas sanitarias y de control para garantizar la seguridad de los residentes, y el personal.

**Q20/1179. Escasez de transporte adaptado y accesible en la isla de Tenerife.**

El ciudadano reclamante que es enfermo crónico, padece dos enfermedades de las denominadas raras, tiene reconocido un grado de discapacidad 79%, y Grado II de Dependencia (Severa). Dado que se



desplaza en silla de ruedas eléctrica manifiesta encontrarse con muchas dificultades para desplazarse desde su domicilio a las consultas médicas y resto de servicios urbanos, debido en gran parte a la poca accesibilidad del mobiliario urbano, aceras sin rebaje, vehículos que obstaculizan los accesos, aceras estrechas y con bordillos altos, irregularidades en el firme, a esto le añade la escasez de transporte público adaptado. Alega que son pocos los taxis adaptados para personas que se desplazan en silla de ruedas eléctrica, que los pocos que existen imponen precios cerrados superiores al resto de los usuarios sin discapacidad. A ello se le suma la nueva situación causada por el COVID-19, que exige extremar las medidas de seguridad para grupos de riesgo, como el reclamante y su esposa, que no cuenta con medidas de distanciamiento necesario que garantice su seguridad en los transportes públicos colectivos. Siendo por tanto, el taxi, en estos momentos su única opción de transporte seguro. Solicita que la Diputación medie para promover acciones y programas que faciliten la autonomía personal y permitan el desplazamiento de las personas con movilidad reducida.

**En tramitación.**

**Q20/1818: Camp Reina Sofía de Güímar. Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife.**

Queja a instancia de parte motivada por la situación que vienen padeciendo los usuarios y familiares del CAMP REINA SOFÍA DE GÜÍMAR, desde la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19. La mayoría de usuarios presenta un grado muy alto de discapacidad, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. El centro tiene asignados 57 residentes y 40 en centro de día. Desde la declaración del estado de alarma se ha reducido a 27, y suspendido el servicio de día. El resto no reciben la prestación reconocida y denuncian que no se ha previsto alternativa ante la grave deficiencia de atención y recursos.

**En tramitación.**

**Q20/2576. Suspensión del servicio de centro de día en Centro de Adultos Hermano Pedro de Santa Cruz Tenerife.**

Se refiere la situación padecida por una persona dependiente en Grado III, con reconocimiento de asistencia a Centro de Adultos Hermano Pedro de Santa Cruz de Tenerife en la modalidad centro de día, que desde el día 16 de marzo no acude al centro al haberse suspendido este servicio de día por la actual situación sanitaria derivada del Covid-19. Sus familiares se sienten abandonados por el Centro (que entiende gestiona la Sagrada Familia), y refiere que no reciben ningún tipo de apoyo del mismo. Pregunta si es posible que se desplace alguno de los profesionales que prestaban los servicios en el centro de día, a su domicilio con alguna regularidad. Su madre está enferma y no puede atender a su hermano que es dependiente para todas las actividades de la vida diaria, el desgaste emocional, físico, económico que está sufriendo la familia es insostenible.

**En tramitación.**

### Afectación indirecta del Covid-19.

**Q20/74; Q20/462; Q20/473; Q20/576; Q20/579; Q20/725; Q20/734; Q20/942; Q20/942; Q20/1014; Q20/1213; Q20/1391; Q 201401; Q20/1918; Q20/2116:** Tienen en común la ralentización de los procedimientos administrativos como consecuencia de la paralización de los plazos administrativos derivados de la declaración del estado de alarma.

Ante la petición de informe sobre el estado de los expedientes de declaración o revisión de la discapacidad afectados en estas quejas, se indica desde la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, que tuvieron que ser canceladas todas las citaciones que estaban programadas desde el 14 de marzo de 2020, quedando además paralizadas las citaciones presenciales para valoración por los técnicos/as del EVO, de manera que el tiempo de espera para citación que había anteriormente se ha incrementado en más de 4 meses por dicha paralización de las citas presenciales. Y que se procedería a la citación en cuanto se adoptaran las medidas de protección sanitarias necesarias para poder llevar a cabo un reconocimiento seguro ante situación generada por el Covid-19. El restablecimiento tuvo lugar el 16 de julio. Ello está provocando la demora en la resolución de los expedientes que agrava la demora preexistente.

## ÁREA DE DEPENDENCIA

### *I. Introducción.*

El día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó a nivel de pandemia la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la transmisión a la humanidad del virus SARS-CoV-2, de la familia de los coronavirus, detectada en diciembre de 2019 y causante del síndrome respiratorio agudo denominado Covid-19.

A consecuencia de la irrupción del virus en nuestra sociedad, se sucedieron las políticas sociales y sanitarias para intentar frenar su avance y, más tarde, las medidas económicas para tratar de minimizar los calamitosos efectos que su expansión ha supuesto a la economía mundial.

En nuestro país, la declaración de pandemia del 11 de marzo trajo consigo la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

En lo que resulta de interés al informe que nos ocupa, el citado texto legal trajo consigo la situación de confinamiento generalizado de la ciudadanía residente en España –con las excepciones contempladas en el art. 7 del propio RD 463/2020, de 14 de marzo-, y la suspensión de los plazos administrativos, prevista en su Disposición Adicional tercera.

Con entrada en vigor del 14 de marzo de 2020, el citado R. D. 463/2020 mantuvo su vigencia hasta el término del estado de alarma, el 21 de junio del mismo año.

No obstante, en lo sucesivo y salvo indicación expresa en contrario, cuando citemos la vigencia del citado R. D. 463/2020, de 14 de marzo, la estaremos refiriendo al periodo comprendido entre el 14/03/20 y el 31/05/20, “adelantando” así el término de su vigencia, por dos razones.

En primer lugar, porque la suspensión de los plazos administrativos se levantó el 1 de junio de 2020 en virtud de lo dispuesto en art. 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo.

En segundo lugar, porque la limitación a la libre circulación se flexibilizó poco antes de esa fecha.

Considerando los antecedentes citados en el apartado anterior, el objeto de estos apartados será realizar una aproximación a la influencia que la situación sanitaria y social antes descrita desarrolló en materia de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Para ello vamos a analizar dos parámetros:

- Comparativa interna: incidencia del Covid-19 en el ámbito de la dependencia en Canarias durante la situación de confinamiento (14/03/20 a 31/05/20) respecto al resto del año, y
- Comparativa externa: incidencia del Covid-19 en el ámbito de la dependencia en Canarias respecto al resto del territorio nacional.

Por último, se incluye un apartado final, relativo a la gestión de la dependencia en Canarias con relación al resto del Estado.

***Incidencia del Covid-19 en Canarias durante la situación de confinamiento (14-03-20 a 31/05/20) respecto al resto del año.***

| Mes de registro       | Quejas registradas | % respecto al total (477) anual |
|-----------------------|--------------------|---------------------------------|
| Enero                 | 56                 | 11,74%                          |
| Febrero               | 55                 | 11,53%                          |
| Del 1 al 13 de marzo  | 24                 | 5,03%                           |
| Del 14 al 31 de marzo | 3                  | 0,62%                           |
| Abril                 | 9                  | 1,88%                           |
| Mayo                  | 9                  | 1,88%                           |
| Junio                 | 39                 | 8,18%                           |
| Julio                 | 58                 | 12,16%                          |
| Agosto                | 43                 | 9,01%                           |
| Septiembre            | 43                 | 9,01%                           |
| Octubre               | 60                 | 12,58%                          |
| Noviembre             | 52                 | 10,90%                          |
| Diciembre             | 26                 | 5,45%                           |
| <b>Total</b>          | <b>477</b>         | <b>100%</b>                     |

Tabla 1. Dependencia: quejas abiertas durante 2020, mes a mes donde se aprecia la gran disminución de quejas abiertas durante el Estado de Alarma.

De los datos contenidos en la tabla anterior, se deduce que durante cinco meses de 2020 se registraron quejas a razón de más de 50 mensuales (enero, febrero, julio, noviembre, y especialmente octubre, en que se recibieron 60 quejas). Sin llegar a esas cifras, en agosto y septiembre se alcanzaron registros altos, con 43 expedientes abiertos en cada uno de ellos.

Los datos anteriores contrastan con las quejas abiertas durante el confinamiento hasta el 1 de junio, dado que si bien el citado Real Decreto tuvo vigencia formal hasta el 21 de junio de 2020, el alzamiento de los plazos administrativos tuvo efectos el 1 de junio, y las medidas de confinamiento se habían flexibilizado días atrás. En esos dos meses y medio solo se registraron 21 quejas, es decir, el **4,38%** del total.

|                            | Quejas registradas | porcentaje respecto al total anual |
|----------------------------|--------------------|------------------------------------|
| Vigencia del R.D. 463/2020 | 21                 | 4,38%                              |
| Resto del año              | 456                | 95,62%                             |
| <b>TOTAL 2020</b>          | <b>477</b>         | <b>100%</b>                        |

Tabla 2. Comparativa de quejas nuevas en confinamiento frente al resto del año

Estos datos promedian 0,26 quejas al día durante los 79 días naturales comprendidos entre el 01/03/20 y el 31/05/20, frente al promedio de 2,86 quejas presentadas por cada día natural del resto del año. Dicho de otra forma, cada día de confinamiento se presentaron 11 veces menos quejas que la media diaria del resto del año.

#### **4.- Incidencia del Covid-19 en el ámbito de la Dependencia en Canarias respecto al resto del estado español.**

Como extensión del apartado anterior, nos referimos ahora a la incidencia que el Covid-19 ha tenido en la gestión de la dependencia en todo el territorio nacional, con apoyo en el informe denominado “Impacto del Covid-19 en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)”, con datos a 31/12/20.

Así, encontramos que al igual que sucedía con la presentación de quejas en nuestra institución, el informe revela que tras la entrada en vigor del Estado de Alarma decretado el 14 de marzo de 2020, la tendencia de las principales variables en dependencia ha sido decreciente. Si bien el 31 de marzo no se observó el cambio de evolución en todas las variables “debido al retraso de envío de los datos y a que el dato de cruces de fallecidos con los datos de INE y Justicia se realiza a mes vencido”, sin embargo, las estadísticas a 30 de abril de 2020 ya evidenciaban el descenso de todas las variables respecto al mes anterior, tendencia que continuaría en abril y mayo, e incluso en junio, incrementándose a partir de julio del mismo año.

- **Número de solicitudes**

A fecha 31/12/20 Canarias mantiene un número de solicitudes sustancialmente igual a las que presentaba en la misma fecha del año anterior, siendo una de las tres únicas comunidades, junto a la Valenciana y a la Balear, donde ha crecido este parámetro. En concreto, desde las 53.169 de 31/12/19 a las 54.714 de 31/12/20.

- **Número de resoluciones**

Sin embargo, mientras el número de solicitudes se incrementa en un 2,9% en cómputo anual, el número de resoluciones de grado lo hace en un 1,9% en el mismo cómputo, siendo 38.655 resoluciones a 31/12/20, frente a las 37.916 en igual fecha de 2019.

Contrasta el dato con la comunidad valenciana, donde mientras las solicitudes se incrementan en un 7,8%, el número de resoluciones lo hace en un 11,9%, y donde se resolvieron 136.159 expedientes de solicitud de reconocimiento de grado, frente a las 121.696 de igual fecha del año anterior.

- **Personas beneficiarias con derecho a prestación.**

En Canarias pasamos de las 32.430 a 31/12/19 (del total de 1.385.037 a nivel nacional) a las 33.152 a 31/12/20 (1.356.473 en el conjunto del Estado), lo que supone un incremento similar a los ya reseñados para los parámetros anteriores, de un 2,2% en cómputo anual de Canarias, frente al -2,1% de descenso nacional.

Por comunidades, la de mayor incremento en este campo vuelve a ser la valenciana, con un 12% anual.

- **Personas beneficiarias con derecho a prestación pendientes de recibirla.**

En Canarias decae la cifra desde las 9.040 a 31/12/19 (269.854 en el conjunto nacional) hasta las 8.082 a 31/12/20 (232.243 en el total de España), lo que supone un -10,6% en cómputo anual (-13,9% en el conjunto del Estado).

Este descenso es común a todas las comunidades salvo en la de Madrid y en La Rioja, donde se incrementa. No obstante, el descenso del 10,6% de Canarias está muy lejos del 92,5% interanual de Castilla y León, del 47,1% del Principado de Asturias, o del 43,2% de las Islas Baleares.

- **Personas fallecidas según la situación de su procedimiento de dependencia**

De las 6.248 solicitudes de dependencia presentas en Canarias por personas fallecidas durante 2020 (un 13% más que en 2019), 2.220 fallecieron sin haber sido valoradas.

De aquellas 6.248 solicitudes, 4.028 personas fallecieron con resolución de grado y nivel.

Durante el mismo año, 3.703 personas (un 7,5% más respecto al año anterior) fallecieron con resolución de derecho a prestación. De ellas, 2.712 (un 19% más que en 2019) fallecieron con derecho a la prestación reconocida, mientras que hay que lamentar especialmente el fallecimiento de 991 personas pendientes aún de recibir su prestación, un 16% más que en 2019.

Además de todos ellos, sobre otros 325 solicitantes fallecidos (un 5,5% más que en el año anterior) se dictó una resolución desestimatoria de su solicitud.

- **Plazos y eficacia en la resolución de expedientes.**

*a.- Datos generales.*

Según datos del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) ofrecidos por el IMSERSO y publicados el 16 de enero de 2021 en varios medios de comunicación, las personas que solicitan atención relativa a dependencia deben esperar **432** días de media en el territorio nacional. Este plazo se incrementa en Canarias hasta alcanzar los **923** días.

El Plan de Choque para la Dependencia, aprobado el 15 de enero de 2021, tiene como objetivos prioritarios reducir las listas de espera, mejorar las prestaciones económicas y las condiciones de las empresas y profesionales que cubren los diferentes servicios relacionados con este ámbito.

No obstante, los anteriores datos se corresponden a la fecha 30/09/20 (Tabla 3).

| Plazos de Espera         | Canarias        | Castilla y León | España          |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Junio 2019*</b>       | <b>785 días</b> | <b>191 días</b> | <b>426 días</b> |
| <b>Septiembre 2020**</b> | <b>927 días</b> | <b>187 días</b> | <b>430 días</b> |

\* Estadística del SISAAD para Comisión Delegada de 02/10/19 (propuesta). Fuente: Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, XX Dictamen del Observatorio, octubre de 2019.

\*\* Estadística del SISAAD para Comisión Delegada de 02/09/2020 (propuesta). Fuente: Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, XXI Dictamen del Observatorio, febrero de 2021.

*b.- Datos complementarios a los plazos de espera*

Durante el año 2020 se registraron 477 nuevas quejas en el área de Dependencia de la Diputación del Común.

Entre los **menores** de edad a cuyo favor se presenta la reclamación, el más joven tiene **3 años** y el mayor, **17**. Por otro lado, la persona beneficiaria adulta con menor edad tiene **20 años**, la más anciana, **102**.

El rango de edad de la quejas abiertas en 2020 abarca, por tanto, prácticamente todo el espectro de la población, de **3 a 102 años**, siendo el rango de edad más frecuente el de 80 años o más.

En prácticamente la totalidad de los casos, las quejas se presentan con motivo de la demora de la administración en la resolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, de la revisión del grado, de la aprobación del Programa Individual de Atención, o su modificación y, en menor grado, en la resolución de los recursos de alzada interpuestos contra las resoluciones recaídas en los procedimientos administrativos.

A continuación, y a título de ejemplo, exponemos una muestra de la demora de la administración en los tiempos de respuesta a las peticiones de la ciudadanía:

- **Q20/51.** La reclamación venía motivada por el retraso en la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia de una ciudadana de 87 años de edad, **iniciado en junio de 2017**. A la fecha de presentación de la queja se encontraba encamada y sin ningún tipo de movilidad, con necesidad de ayuda las veinticuatro horas del día para las rutinas habituales.

El 20-03-2020 se recibe informe indicando que se resolverá en la mayor brevedad posible y el 22-06-20, cumpliéndose tres años desde la presentación de su solicitud ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, se **cierra la queja por límites de actuaciones**.

- **Q20/83.** Petición de informe por el retraso en la tramitación del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia de una ciudadana de 86 años de edad, **iniciado el 25/09/2017**.

El 27-03-2020 recibimos informe por el que se nos comunica que está prevista su citación para realizar la valoración.

04-11-20. **Cerrado por reconocimiento favorable, al encontrarse en vías de solución.**

- **Q20/1615.** Con **solicitud de reconocimiento de grado en 2015**, con fecha 08/11/19 se le reconoce dependencia severa en grado II, interponiéndose la queja por la falta de aprobación del PIA.

23/09/20 se recibe informe por el que se comunica que se dictaría resolución próximamente.

16/11/20. **Cierre por límite de actuaciones.**

- **Q20/2640.** La reclamante expone que el **25/08/16** su hermana solicitó ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad el reconocimiento de su situación de dependencia, sin resolución hasta la fecha de presentación de su queja. **En trámite.**
- **Q20/2817.** La reclamante viene a exponer que con fecha 11/12/17 su madre, de 92 años de edad, solicitó ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad el reconocimiento de su situación de dependencia, sin que haya recaído resolución al efecto pese a que la ciudadana

había manifestado que en octubre de 2020 la beneficiaria se había roto la cadera y precisa atención permanente. **En trámite.**

Como se dijo, se enumeran los casos anteriores como botón de muestra acerca de la demora sufrida en el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía en materia de dependencia.

Baste por tanto reseñar, a tales efectos, que **al menos 30 de las quejas presentadas en 2020 lo fueron por solicitudes cursadas ante la administración durante el año 2017**, siendo significativamente más numerosas aún las referidas a 2018, lo que también supone una clara vulneración de la normativa vigente en cuanto a plazos de respuesta que hay que ofrecer a la ciudadanía atendiendo a las previsiones legales.

Por otro lado, **al menos 5 de las quejas presentadas en 2020 se referían a solicitudes cursadas en 2016; y al menos otras 2, al 2015.**

Hemos escogido ese grupo, en primer lugar, porque el reconocimiento de la situación de dependencia es el motivo más frecuente de queja en esta área y, en segundo lugar, porque al demora de un expediente en ese estadio inicial supondrá de manera inevitable el retardo en la aprobación del PIA, en la revisión del grado, revisión del PIA, y los recursos que se planteen contra cualquiera de aquellas resoluciones, porque ninguno de ellos podría darse sin el previo reconocimiento de la situación de dependencia.

Podrá observarse, por tanto, que en la mayoría de los supuestos observados, el periodo de espera de la ciudadanía es igual o superior a 24 meses, llegándose a superar los 30 meses de espera en 11 de las 29 resoluciones que, respecto a dicho ámbito, citamos en dicho apartado, multiplicándose así en varios enteros el tiempo de espera de la ciudadanía ante la tramitación de sus solicitudes.

Comprendiendo siempre que no se trata de un dato exacto de la situación del servicio, sino de un ejercicio de observación de las quejas recibidas a diario en esta institución, no cabe duda de que todos los parámetros –las propias respuestas ofrecidas por la administración– conducen a la evidencia de un excesivo retraso en la gestión administrativa de los expedientes, que a menudo parece difícilmente soportable por la ciudadanía.

La situación se agrava porque los tiempos de respuesta –ya de por sí excesivos– no implican de por sí el abono de las prestaciones: una persona que obtenga el reconocimiento de su situación de dependencia, transcurridos años desde su solicitud, aún tendrá que soportar para su efectividad que se tramite la Prestación Individual de Atención, que supone otra demora similar a la anterior.

Consecuencia de todo ello, **de manera sistemática se produce una vulneración de lo dispuesto, cuando menos, en el artículo 10 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo**, por el que se regula el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en tanto el plazo máximo para dictar y notificar **la resolución será de seis meses a partir de su entrada en registro.**

La interpretación conjunta de lo dispuesto en el **artículo 103.1 de la Constitución Española**, y en el **artículo 21.5 Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, obliga a habilitar los medios personales y materiales para el adecuado despacho de las solicitudes, lo que parece prioritario para afrontar los siguientes ejercicios con garantía de eficacia.



c.- Detalle de las personas solicitantes, personas pendientes de recibir prestación, y personas con prestación.

A fecha 31/12/20 y en comparación al año anterior, la situación sería la que se indica en la tabla 4. Se han tomado como referencia las comunidades autónomas señaladas en la tabla, por ser las que preceden a Canarias como las comunidades con mayor tiempo de demora en la resolución de los expedientes de dependencia.

|                                                                                                       | Canarias               |                        | España (total)             |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                                                                                       | 31/12/19               | 31/12/20               | 31/12/19                   | 31/12/20                   |
| <b>Solicitudes registradas</b>                                                                        | 53.168                 | 54.714                 | 1.894.744                  | 1.850.950                  |
| <b>Personas beneficiarias con prestación</b>                                                          | 23.390                 | 25.070                 | 1.115.183                  | 1.124.230                  |
| <b>Personas beneficiarias y <b>pendientes</b> de concesión prestación (grados III y II)</b>           | 17.038<br><b>5.185</b> | 18.421<br><b>4.651</b> | 672.634<br><b>80.800</b>   | 1.476.775<br><b>96.351</b> |
| <b>Personas beneficiarias y <b>pendientes</b> de concesión prestación (grado I)</b>                   | 5.513<br><b>3.732</b>  | 6.649<br><b>3.431</b>  | 310.719<br><b>156.579</b>  | 337.667<br><b>135.892</b>  |
| <b>Personas pendientes de recibir prestación con relación al total con derecho (todos los grados)</b> | 27,88%                 | 24,38%                 | 19,48%<br>(media Nacional) | 17,12%<br>(media nacional) |
| <b>Personas beneficiarias con prestación reconocida sobre el total con derecho (todos los grados)</b> | 72,12%                 | 75,62%                 | 80,52%<br>(media nacional) | 82,88%<br>(media nacional) |

Tabla 3. Personas beneficiarias con prestación, o pendientes de ella

En las casillas donde hay rojo:

- En negro, las personas beneficiarias;
- En **rojo**, las que están pendientes de recibir la prestación

Conclusiones parciales al presente sub-apartado:

#### 1.- Incidencia del Covid-19 en el número de fallecimientos.

El número de personas solicitantes de dependencia fallecidas durante 2020 aumenta en todas las comunidades autónomas respecto al año anterior: desde el 6,5% de Galicia hasta el 49,1% de la Comunidad de Madrid, con un 13,3% (**732 personas**) en Canarias. No obstante, y según datos publicados por el Gobierno de Canarias, el número de personas fallecidas por Covid-19 desde el primero de los fallecimientos en Canarias hasta el 16/01/21 asciende a un total de **465 personas**.

Resulta complejo establecer una correlación –ni exacta, ni aproximada– entre el número de solicitantes de dependencia fallecidos, y el número de esos fallecimientos que han sido ocasionados por el Covid-19. Y ello es así tanto en Canarias como en el resto de comunidades autónomas del Estado.

En dicho contexto, la única relación objetiva que puede extraerse de manera rigurosa del documento denominado “IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)”, al que nos referíamos al inicio del **apartado 4** del presente informe, es el que indicábamos entonces: que de marzo a junio de 2020 disminuyen prácticamente todas las variables a las que el mismo se refiere. Cualquier otra conclusión podría estar basada en deducciones o incluso en estimaciones, pero no en estos datos estadísticos.

A la misma conclusión –aunque expresada en otros términos– parece llegar el propio Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030, en el informe que denomina “MoMo EN EL SISTEMA PARA LA



AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)", igualmente fechado a 31/12/20, cuando se expresa con el siguiente tenor literal:

*"El exceso de fallecimientos observados en una población dada es un dato de enorme interés y utilidad cuyo resultado numérico no puede atribuirse a una relación directa causal con un evento epidémico o ambiental. Esto significa que al igual que sucede con el Sistema de monitorización y vigilancia diaria (MoMo) del Centro Nacional de Epidemiología, el exceso de fallecimientos se deberá a diversas causas y no necesariamente, en este caso y de forma directa, a la COVID-19".*

No obstante lo anterior, en el último informe citado se refleja que "a nivel nacional, en los datos de fallecidos que se registraron en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en los meses de marzo a noviembre de 2020 se contabilizaron 185.837 personas fallecidas con solicitud de dependencia, **45.665 personas fallecidas más de lo esperado** (según las estimaciones realizadas con los datos de fallecimientos de personas con solicitud de dependencia desde el 1-1-2017)" (pag. 6 del informe).

Especialmente significativo es el dato que figura en el epígrafe "Resultados a nivel nacional" (pág. 4 del citado informe):

*"Se observa un impacto muy elevado en la mortalidad excesiva en personas con atención en residencia, con un exceso de fallecimientos de 22.718 personas (9,12% del total de personas dependientes atendidas en residencia). Si bien destaca que **dicho exceso se concentró en los meses de marzo-mayo**, mientras que en junio-septiembre y noviembre el exceso de mortalidad fue similar independientemente del lugar de la prestación, y en octubre el comportamiento fue contrario ya que el exceso de mortalidad en personas con atención en residencia fue inferior que en apoyo en el domicilio".*

Dentro del estudio individualizado por comunidades autónomas, el apartado "4.5" (pág. 53 del informe) dedicado a Canarias, incluye los siguientes pasajes:

*"En los datos de fallecidos que se registraron en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en los meses de marzo-noviembre de 2020, se contabilizaron 4.583 personas fallecidas con solicitud de dependencia, **709 personas fallecidas más de lo esperado** (...) por lo que el exceso de mortalidad entre las personas con solicitud de dependencia de marzo-noviembre de 2020 fue del **17,8%**, siendo el exceso de mortalidad de mayo (53,2%) y septiembre (52,4%) superior al de abril (25,8%) y resto de meses del periodo.*

*Entre las personas beneficiarias con prestación se contabilizaron 2.011 personas fallecidas en SISAAD en los meses de marzo-noviembre de 2020, **496 más de lo esperado** (...) por lo que el exceso de mortalidad entre las personas beneficiarias con prestación de marzo-noviembre de 2020 fue del **32,0%**, siendo el exceso de mortalidad de septiembre (90,4%) notablemente superior al de abril (51,5%) y al del resto de meses del periodo.*

*(...) se contabilizaron 2.111 prestaciones de personas beneficiarias con prestación fallecidas, **566 prestaciones más de lo esperado** (...) por lo que el exceso de mortalidad entre las prestaciones de personas beneficiarias con prestación de Canarias en el periodo de marzo-noviembre de 2020 fue del **35,3%**, siendo el exceso de mortalidad de septiembre (94,1%) superior al de abril (52,5%) y al resto de meses del periodo.*

*Los tipos de prestación con mayor exceso de mortalidad en el periodo fueron la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (un exceso de mortalidad del 542,9%, con sólo 13 prestaciones más de lo esperado), la prestación económica vinculada al servicio (un exceso del 61,1%, con 308 prestaciones de personas más), la ayuda a domicilio (un exceso de mortalidad del 60,0%, pero*

con sólo una prestación más de lo esperado) y la tele-asistencia (un exceso de mortalidad del 45,1%, con 27 prestaciones de personas beneficiarias más de lo esperado).

Si nos centramos en la situación del mes de noviembre, los tipos de prestación con mayor exceso de mortalidad fueron la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (exceso del 500,0%, pero sólo con 2 prestaciones más de lo esperado), la prestación económica vinculada al servicio (un exceso del 45,0%, con 26 prestaciones más, debido en su mayoría a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio) y la tele-asistencia (un exceso de mortalidad del 28,6%, pero con sólo una prestación más de lo esperado).

Desde un punto de vista del lugar donde se disfruta de la prestación, al contrario que en el resto de Comunidades Autónomas, **el exceso de mortalidad de las personas beneficiarias con prestación de apoyo en el domicilio es notablemente superior al exceso de mortalidad de las personas beneficiarias con prestación en residencias** en todo el periodo, excepto en abril y noviembre (donde es superior el exceso de mortalidad entre las personas beneficiarias en residencias).

La tasa de personas con prestación en residencia, fallecidas por cada 1.000, es superior a la tasa de personas con prestación de apoyo en el domicilio, fallecidas por cada 1.000. Este comportamiento se repite en cada uno de los meses del periodo, si bien cabe destacar que la diferencia entre la tasa de personas fallecidas con prestación difiere más según el lugar de la prestación en el mes de abril, septiembre y noviembre, donde la tasa de personas fallecidas con prestación en residencia registró valores superiores al resto de meses del periodo. En cambio, en el resto del periodo la diferencia entre ambas tasas es similar cada mes y está cercana a la esperada”.

## *2.- La situación de Canarias respecto al resto de España en la gestión de ayudas a la Dependencia.*

Es precisamente la situación actual de la dependencia en Canarias, la que nos lleva a desarrollar el siguiente epígrafe, que finalizará con algunas propuestas de actuación por parte de esta Diputación.

El ejercicio de las funciones de supervisión que el art. 16 de la Ley 7/2001, de 7 de julio, confiere a la Diputación del Común, permite a esta institución observar el comportamiento de las administraciones públicas canarias más allá del contenido de las quejas que se reciben en nuestra sede y en el resto de oficinas administrativas repartidas por todo el archipiélago canario.

A tales efectos, consideramos necesario, y de interés para conocer la situación de la dependencia en Canarias dentro del conjunto de la población española, analizar los datos de la gestión de la dependencia en nuestras islas, con relación a los mismos datos obtenidos en el resto del territorio nacional.

A este respecto, resulta notorio que durante años nuestras islas se han encontrado a la cola del tren de la ayuda a las personas dependientes que conforman el total de comunidades autónomas.

En el análisis por comunidades autónomas publicado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en el documento denominado “Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la Dependencia (Imsero, situación a 31/12/20) **Canarias figura como la comunidad con mayor porcentaje de personas beneficiarias y pendientes de concesión de la prestación en los grados II y III de todo el territorio nacional**, con 4.651 personas pendientes, lo que supone un 20,16% del total de expedientes tramitados a este respecto.

En cuanto al número de personas pendientes de recibir prestación en relación al número total de personas con derecho a ellas en cada comunidad autónoma, nos situamos en tercera posición, con un

24,38%, sólo por detrás de Cataluña (31,86%) y La Rioja (29,32%), siendo la media nacional de 20,11%, con 11 comunidades que bajan del 15%.

Cabe destacar muy especialmente, además, la experiencia que hemos vivido en este sentido en la propia Diputación del Común.

Durante el año 2020 y en el área de Dependencia se han cerrado **350** expedientes, **197** de los cuales se habían incoado en ese mismo ejercicio. Otras **149** de las quejas archivadas se habían iniciado en 2019, y el resto de cierres corresponde a 4 quejas que permanecían abiertas desde 2018.

Del total de 350 expedientes concluidos, 143 se han resuelto de forma favorable hacia la ciudadanía. No obstante, se incluyen entre los cierres por las citadas resoluciones favorables aquellos expedientes que, aún sin tener un reconocimiento favorable expreso, se encuentran en vías de solución. Un año más nos vemos obligados a destacar el alto número de expedientes que se cierran al haberse llegado al límite de nuestras actuaciones sin haberse alcanzado un resultado favorable a las pretensiones de la ciudadanía. En esta ocasión, en número de 180, lo que supone un 51,42% del total.

En la tramitación de nuestros expedientes ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad se dan dos situaciones recurrentes:

1. La **aceptación parcial de nuestras resoluciones**, en el sentido de admitir la contratación de personal en el Servicio de Dependencia para la agilización de los expedientes, al tiempo que se declina resolver el caso concreto sometido a su consideración, debido a la existencia de asuntos con entrada a su registro anterior, debiendo atender estos anteriores por su orden de entrada.
2. La inmensa mayoría de **cierres por límite a nuestras actuaciones** se produce previo informe de la administración de que no es posible atender la solicitud de la persona reclamante por encontrarse en trámite de resolución otros expedientes que tuvieron entrada con anterioridad, invocando al efecto el art. 71.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común.

En cuanto a la primera situación, y tras recibir gran número de comunicaciones del Gobierno de Canarias indicando que se ha procedido a la contratación de personal durante el año 2020, dado que el presupuesto lo permitía, tras años de no preverse dicha contingencia, procede valorar la posibilidad de **abrir investigación de oficio al objeto de recabar con qué personal ha contado el Servicio de Dependencia durante los últimos años, relación de puestos de trabajo, funciones, así como los contratos suscritos para la correcta prestación de los servicios propios de su competencia**, así como igual información relativa al ejercicio 2020.

El objeto de dicha investigación sería confirmar qué personal se ha contratado durante 2020, y cuál es la previsión de su mejora para 2021 y los años venideros.

A la vista de la información aparecida en prensa en estos mismos días acerca de la dotación de 102 millones de euros para Canarias durante el periodo 2021-23, procedentes del eje de “Economía de los Cuidados refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión” del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como de la dotación de 9 millones de euros provenientes del Gobierno de España para su aplicación al Plan de Choque en Dependencia en las islas, la citada investigación de oficio podría incluir un apartado específico, para que se confirme dicha información y se indique qué planes y medidas se activarán con la citada inyección económica.

En cuanto a la segunda de las situaciones antes indicadas, y en tanto ganan efectividad las medidas citadas en el anterior, es cierto que según dicta el primer inciso del art. 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de

octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza”.

No obstante, el citado texto añade a continuación una meritoria excepción a la anterior regla general: “...salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia”.

A la vista del desmedido retraso que la administración autonómica acumula en materia de dependencia, hasta el punto en que -según información reiteradamente mantenida por esa Dirección General- en la actualidad se están valorando para resolución los expedientes relativos a los años 2016 y 2017, se hace imperativo que tras el análisis de rigor se dé orden motivada para que aquellos asuntos de mayor urgencia, y –si se quiere- en base a datos objetivos como la edad de la persona potencialmente beneficiaria del servicio (p. ej., en todos los casos con solicitantes de edad igual o superior a 83 años), se de preferencia a estos expedientes, por el mismo orden de llegada de los de su homogénea naturaleza (es decir, los de los referidos solicitantes). Todo ello, sin perjuicio de atender igual preferencia a aquellos a los que ya se le hubiera reconocido

## **Capítulo XI**

### Actividades de participación y colaboración

## Actividades de participación y colaboración

Rafael Yanes Mesa, Diputado del Común**1. Visitas institucionales**

- 1.1. Ayuntamiento de Arona – 13-01-2020**
- 1.2. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz – 15-01-2020**
- 1.3. Ayuntamiento de Artenara – 17-01-2020**
- 1.4. Ayuntamiento de Santa Úrsula – 31-01-2020**
- 1.5. Ayuntamiento de Arico – 11-02-2020**
- 1.6. Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo – 14-02-2020**
- 1.7. Ayuntamiento de El Rosario – 10-03-2020**
- 1.8. Ayuntamiento de Alajeró – 07-07-2020**
- 1.9. Ayuntamiento de Puntallana – 16-07-2020**
- 1.10. Cabildo de El Hierro – 19-08-2020**
- 1.11. Ayuntamiento de Valverde – 19-08-2020**
- 1.12. Ayuntamiento de Granadilla de Abona – 08-09-2020**
- 1.13. Ayuntamiento de Telde – 25-09-2020**
- 1.14. Ayuntamiento de Adeje – 05-10-2020**
- 1.15. Ayuntamiento de Tinajo – 06-10-2020**
- 1.16. Ayuntamiento de Pájara – 05-11-2020**
- 1.17. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana – 13-11-2020**
- 1.18. Ayuntamiento de Antigua – 20-11-2020**
- 1.19. Ayuntamiento de la Victoria de Acentejo – 27-11-2020**
- 1.20. Ayuntamiento de Arafo – 30-11-2020**
- 1.21. Ayuntamiento de Santa Brígida – 04-12-2020**
- 1.22. Ayuntamiento de Puntagorda – 11-12-2020**

**2. Otras visitas**

- 1.23. Asociación Española Contra el Cáncer, en Santa Cruz de Tenerife – 03-02-2020
- 1.24. Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amigos de la Matanza (ACUFADE) en La Matanza de Acentejo – 14-02-2020
- 1.25. Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU) en el Parque Urbano de San Juan, en Telde – 18-02-2020
- 1.26. Asociación de Discapacidad, Enfermedades Raras e Integración Social (ADERIS), en la sede Colegio Los Colorines, en el Puerto del Rosario – 10-03-2020
- 1.27. Fundación Canaria para la Formación Integral y Promoción Socio-Laboral y Cooperación para el Desarrollo (ISONORTE) – 29-07-2020
- 1.28. Fundación Canaria José Luis Montesinos, en el Puerto de la Cruz – 18-09-2020
- 1.29. Asociación de Personas Sordas de Gran Canaria (ASOR) – 25-09-2020
- 1.30. Asociación Adepsi, en Las Palmas de Gran Canaria – 30-10-2020
- 1.31. Centro Infantil Círculo Waldorf Valle de Güímar – 04-11-2020
- 1.32. Asociación Autismo Sur “Mi lado Azul”, en Adeje – 12-11-2020
- 1.33. Casa de Acogida para Mujeres en Exclusión Social “Madre Dolores”, en San Cristóbal de La Laguna – 18-11-2020
- 1.34. Centro de apoyo educativo ‘Diferentes e Iguales’, en Puerto del Rosario – 20-11-2020
- 1.35. Centro Educativo ‘Diferentes e Iguales’, en Fuerteventura – 20-11-2020
- 1.36. Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual “Aspronte”, en Santa Cruz de Tenerife – 23-11-2020
- 1.37. Asociación de Padres y Familiares de Personas con Diversidad Funcional “Quiero Ser como Tú”, en la Victoria de Acentejo – 27-11-2020

**3. Reuniones con colectivos y asociaciones**

- 1.38. Representantes de la Fundación Centro de Información y Economía de la Construcción en Canarias (CIEC) en la oficina de la Diputación de Tenerife – 09-1-2020

- 1.39. Representantes de la Plataforma “Viviendas Sociales en Lucha”, en la oficina de la Diputación en Gran Canaria – 10-01-2020**
- 1.40. Representantes de la Asociación Sin Identidad, en la oficina de la Diputación del Común – 21-01-2020**
- 1.41. Presidente de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, José Manuel Ramírez, en la Sede del Colegio del Trabajo Social de Málaga – 24-01-2020**
- 1.42. Representantes de la Asociación Española de Ostomizados (AOTEN), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 10-02-2020**
- 1.43. Representantes de la Asociación de Inspectores de Salud Pública, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife -12-02-2020**
- 1.44. Representantes de la Asociación de Autónomos Unidos para Actuar (AUPA), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 19-02-2020**
- 1.45. Representantes del colectivo de las 350 Viviendas de Añaza, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 05-03-2020**
- 1.46. Representantes de la Asociación de Mediadores de Canarias (MEDIASCAN), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 05-03-2020**
- 1.47. Representantes del colectivo de trabajadores sociales, en el Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 10-03-2020**
- 1.48. Representantes de la Asociación de Pensionistas, de forma online – 15-06-2020**
- 1.49. Representantes de la Asociación de Personas Sordociegas (ASOCIDE ), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 26-06-2020**
- 1.50. Representantes de la dirección de los Centros de Educación de Personas Adultas (CEPA), en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 01-07-2020**
- 1.51. Vecinos de Icod de los Vinos en el Barrio de San Antonio – 08-07-2020**
- 1.52. Representantes del Colegio de Trabajadores Sociales, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 09-07-2020**
- 1.53. Representantes de la Asociación Médicos del Mundo Canarias, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 09-07-2020**



- 1.54. Representantes del Colegio de Psicología de Santa Cruz de Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 14-07-2020**
- 1.55. Representantes de la Plataforma Afectados por Dentix Canarias, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 21-07-2020**
- 1.56. Representantes de la asociación de vecinos de Titerroy en Arrecife, a la que también asistieron, la directora general del Instituto Canario de la Vivienda, María Isabel Santana, la alcaldesa de Arrecife, Astrid Pérez, y el senador por Lanzarote y la Graciosa, Manuel Fajardo. en la Asociación de vecinos de Titerroy – 23-07-2020**
- 1.57. Representantes de la Plataforma de Autocaravanas en Canarias, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 24-07-2020**
- 1.58. Representantes de la Asociación Corazón y Vida de Canarias, en la Oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 28-07-2020**
- 1.59. Representantes del Instituto de Medicina Legal, en la Oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 30-07-2020**
- 1.60. Presidente de Frontera Saharaui, Emhammed Alghasi, de forma online – 17-08-2020**
- 1.61. Representantes de la Plataforma por el Derecho a una Vivienda Digna Montaña Clara, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 23-09-2020**
- 1.62. Representantes de la Asociación canaria del Alquiler Vacacional (ASCAV), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 08-10-2020**
- 1.63. Representantes de la Asociación Plena Inclusión Canaria, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 09-10-2020**
- 1.64. Representantes del AMPA del CAMP Reina Sofía de Gran Canaria, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 09-10-2020**
- 1.65. Representantes de la Asociación Palmera de Atención Integral a la Discapacidad (INDISPAL), de forma online – 27-10-2020**
- 1.66. Presidentes de las Asociaciones de Familias Acogentes de Canarias (ASFACA), de Familias Adoptivas de las Islas Canarias (AFAIC) y de Amigos Solidarios con la Adopción (COPILE), Francisco Oliva, José Ignacio Pérez y María del Pilar Coello, respectivamente. en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 10-11-2020**

- 1.67. Representantes de la Asociación de Vecinos de Barrio Nuevo de San Cristóbal de La Laguna, en La Laguna – 10-11-2020**
- 1.68. Portavoz de la Plataforma de afectados por las ayudas covid, María del Carmen de la Morena, en San Bartolomé de Tirajana – 13-11-2020**
- 1.69. Presidente de la Asociación Sociocultural de Cazadores de Canarias, Jorge Alonso, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 25-11-2020**
- 1.70. Vecinos del barrio de Los Tarahales de Las Palmas, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 01-12-2020**
- 1.71. Vecinos de La Higuera Canaria, San Roque, El Palmital Bajo y Las Goteras, en Telde – 01-12-2020**
- 1.72. Secretario provincial de Comisiones Obreras (CCOO) en Correos, Pedro Segura, y con la secretaria regional de UGT en Correos, Carmen Dorta, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 09-12-2020**
- 1.73. Presidenta y el secretario de la Plataforma de Empleados Públicos en Fraude de Ley de Canarias (PEFRALCA), Ana Rivero y Miquel Quintero, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife. También participó vía online la vicepresidenta y la tesorera de la Asociación, Rita Moreno y Julia Jiménez, respectivamente – 09-12-2020**
- 1.74. Representantes del Patronato de la Casa de Acogida Madre del Redentor, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 28-12-2020**
- 1.75. Representante de la Asociación de Vecinos Camino Real de la Villa, en la Laguna – 28-12-2020**

#### **4. Reuniones con autoridades**

- 1.76. Director general de Modernización y Calidad de los Servicios del Gobierno de Canarias, Pablo Hernández, con la inspectora de Servicios del Gobierno de Canarias, Fátima Martín, y con el viceconsejero de Administraciones Públicas y Transparencia, Alejandro Rodríguez, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 17-02-2020**
- 1.77. Director general de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, David Mille, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 12-03-2020, 09-09-2020, 23-11-2020,**
- 1.78. Delegado del Gobierno, Anselmo Pestana, en la Delegación del Gobierno de Gran Canaria – 01-07-2020**

- 1.79. Directora del Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias, María Isabel Santana Marrero – 09-07-2020**
- 1.80. El Defensor del Pueblo, Francisco Marugán, en la sede de la Institución en Madrid – 17-07-2020**
- 1.81. Presidente del Cabildo de la Palma, Mariano Hernández Zapata – 07-08-2020, 22-10-2020, 27-10-2020**
- 1.82. Alcalde de Santa Cruz de La Palma, Juan José Cabrera Guelmes – 07-08-2020, 16-10-2020, 27-10-2020**
- 1.83. Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, Marta Bonnet Parejo, de forma online – 10-09-2020**
- 1.84. Presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos Expósito – 11-09-2020**
- 1.85. Alcalde del Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, Marco Antonio González Mesa – 13-10-2020**
- 1.86. Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, Julio Manuel Pérez, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 21-10-2020**
- 1.87. Presidente del Consejo General del Poder Judicial, Carlos Lesmes, y la presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, Ángeles Carmona, de forma online – 03-11-2020**
- 1.88. Alcalde de Puerto del Rosario, Domingo Juan Jiménez González y la Concejala de Relaciones Institucionales, Peña Armas Hernández – 05-11-2020**
- 1.89. Consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias, Blas Trujillo, en la Consejería de Sanidad de Santa Cruz de Tenerife – 25-11-2020**
- 1.90. Consejero de Obras Públicas, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, Sebastián Franquis, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 30-11-2020**
- 1.91. Subdelegada del Gobierno de Las Palmas de Gran Canaria, María Teresa Mayans – 01-12-2020**
- 1.92. Defensor del Pueblo de España, Francisco Marugán, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 16-12-2020**

##### **5. Otras reuniones**

- 1.93. Jefe de servicio de la Oficina de Defensa de Derechos de Usuarios Sanitarios, Miguel Sosa, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 05-02-2020
- 1.94. Director de Cáritas Diocesana de Canarias en la isla de Gran Canaria, Gonzalo Marrero – 07-02-2020
- 1.95. Directora del Instituto de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH), Teresa Gutiérrez, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 04-03-2020
- 1.96. Junta asesora de la FECAM – 18-06-2020
- 1.97. Concejale de Seguridad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Josué Íñiguez – 24-07-2020
- 1.98. Presidente de las Sociedades Económicas de Amigos del País, Luis Martín, y el presidente de la Real Sociedad Cosmológica, Carlos Lugo, en la sede de la Diputación del Común – 16-10-2020
- 1.99. Administrador del Círculo Waldorf de Tenerife Valle de Güímar y presidente de la Asociación para el Impulso a las Iniciativas Pedagógicas Libres de Güímar, Xavier Alá, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 19-10-2020
- 1.100. Presidenta de la Asociación Canaria del Alquiler Vacacional (ASCAV) y del Círculo Turístico de Canarias, Doris Borrego, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 26-10-2020
- 1.101. Presidente del AMPA del CEIP Poeta Francisco Tarajano de Telde, José Suárez, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 01-12-2020

#### **6. Actos, presentaciones, exposiciones**

- 1.102. Asistencia a la presentación del libro de Rafael Álvarez Solís – 06-02-2020
- 1.103. Asistencia a la presentación del libro, Fuimos nosotras. Las primeras parlamentarias de la Democracia, en el Parlamento de Canarias – 10-02-2020
- 1.104. Participación en el XXXV Aniversario de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 12-02-2020
- 1.105. Asistencia a la exposición: “Semillas: la minúscula arquitectura de especies canarias” en el Parlamento de Canarias – 13-02-2020
- 1.106. Asistencia al Acto Institucional en el que se declaró a Güímar Ciudad Cervantina, en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Güímar – 04-03-2020

- 1.107. Asistencia al XXV Aniversario de la Asociación para la Liberación de la Anorexia y la Bulimia en Tenerife (ALABENTE), en el Museo de la Naturaleza y Arqueología (MUNA), en Santa Cruz de Tenerife – 05-03-2020**
- 1.108. Asistencia a la Inauguración de la Escultura por la Igualdad, en el Parque Natural El Montillo, en la Matanza – 08-03-2020**
- 1.109. Presentación del Informe Anual de la Diputación del Común correspondiente al año 2019 ante la Comisión de Gobernación, Desarrollo Autonómico, Justicia y Seguridad del Parlamento de Canarias – 13-07-2020**
- 1.110. Intervención en el Pleno del Parlamento de Canarias para presentar el Informe Anual de la Diputación del Común correspondiente al año 2019 -15-07-2020**
- 1.111. Asistencia a la presentación del libro Viajar en el Telémaco. Navegación clandestina entre Canarias y Venezuela (1950), en el Parlamento de Canarias – 17-09-2020**
- 1.112. Asistencia a la presentación del libro de Gerardo Pérez Sánchez, en el casino de Santa Cruz de Tenerife – 17-09-2020**
- 1.113. Participación en la Comisión Especial Plenaria de Sugerencias y Reclamaciones, en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna – 28-09-2020**
- 1.114. Asistencia a la conferencia del periodista y escritor, Luis Ortega, en el Casino de Santa Cruz de La Palma, por el 135 Aniversario de la Sociedad La Investigadora – 19-10-2020**
- 1.115. Firma del Acuerdo Institucional de Cooperación entre la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias y la Diputación del Común, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 21-10-2020**
- 1.116. Asistencia a la conferencia del expresidente del Gobierno de Canarias, Jerónimo Saavedra, en el Casino de Santa Cruz de La Palma, por el 135 Aniversario de la Sociedad la Investigadora – 21-10-2020**
- 1.117. Intervención en el Centenario de la muerte de Benito Pérez Galdós, en el Convento de Santo Domingo de La Laguna – 06-11-2020**
- 1.118. Asistencia a la exposición de Benito Pérez Galdós, en Las palmas de Gran Canaria – 16-12-2020**
- 1.119. Firma del convenio de adhesión a la causa de la discapacidad y el compromiso de Güímar para la ejecución de acciones que hagan totalmente accesible el**

municipio, con el concejal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar, José Miguel Hernández, y la presidenta de la Asociación “Queremos Movernos”, Ana Mengíbar, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 21-12-2020

**7. Jornadas, simposios, conferencias, tertulias, foros, charlas, cursos, premios, ruedas de prensa, programas de radio**

- 1.120. Impartición de una charla informativa sobre las funciones de la Diputación del Común, en el IES Cabrera Pinto, en La Laguna – 14-01-2020**
- 1.121. Participación en el curso “Recursos de los ciudadanos para mejorar la Democracia”, en el Palacio Salazar, en La Palma – 20-01-2020**
- 1.122. Participación como jurado en los Premios al Valor Social 2019 de la Fundación Cepsa, en el salón de actos de la Refinería Tenerife – 22-01-2020**
- 1.123. Participación en la Jornada - Evaluación de la Política Pública de Violencia de Género, en el Parlamento de Canarias, organizada por la Diputación del Común – 23-01-2020**
- 1.124. Participación en la Jornada “Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva”, en el Cabildo Insular de La Palma, organizada por la Diputación del Común – 29-01-2020**
- 1.125. Participación como jurado del III Concurso de Relatos Cortos de Arona – 30-01-2020**
- 1.126. Impartición de una charla informativa sobre las funciones de la Diputación, en el IES Telesforo Bravo, en el Puerto de La Cruz – 31-01-2020**
- 1.127. Asistencia a los Premios de Literatura, en el Auditorio de Los Cristianos – 07-02-2020**
- 1.128. Asistencia a la II Muestra de Tradición e Identidad, en Chinguaro, en Güímar – 09-02-2020**
- 1.129. Participación en la Jornada de “Recursos de la ciudadanía para mejorar la democracia”, organizada por la Asociación de Profesionales Jurídico, Laboral, Económico y Social de La Palma, la Universidad de La Laguna (ULL), la Federación de Empresarios de La Palma (FEDEPALMA) y la Federación de Asociaciones de Empresarios de La Palma (FAEP), en el Palacio Salazar de La Palma – 20-02-2020**

- 1.130. Asistencia a la Jornada celebrada por la Delegación del Gobierno de Canarias con motivo del Día Internacional de la Mujer, en el Salón de Actos de la Delegación del Gobierno, en Las Palmas de Gran Canaria – 02-03-2020**
- 1.131. Asistencia a la toma de posesión de Víctor Ramírez, como Director General de Diversidad del Gobierno de Canarias, en la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en Las Palmas de Gran Canaria – 03-03-2020**
- 1.132. Participación en la tertulia literaria organizada en el CEIP Princesa Tejina – 11-03-2020**
- 1.133. Asistencia al IV Simposio de Mediación y Tribunales, organizado por GEMME, de forma online – Del 21-09-2020 al 24-09-2020**
- 1.134. Participación en el IV Simposio de Mediación y Tribunales, organizado por GEMME, de forma online – 25-09-2020**
- 1.135. Asistencia al III Foro de Movilidad y Transporte de Tenerife, en el Hotel Escuela de Santa Cruz de Tenerife – 15-10-2020**
- 1.136. Asistencia a la Conferencia virtual sobre el futuro del Defensor del Pueblo Europeo y de la Cooperación en la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrada por el XXV Aniversario del Defensor del Pueblo Europeo – 26-10-2020**
- 1.137. Impartición de una charla informativa sobre las funciones de la Diputación del Común, en el CEIP San Isidoro de Las Palmas de Gran Canaria – 29-10-2020**
- 1.138. Participación con el Consejero de Obras Públicas, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, Sebastián Franquis, en la rueda de prensa sobre las Ayudas del Alquiler de la covid-19, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 30-11-2020**
- 1.139. Participación en el programa de radio de Onda Tenerife sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias, organizado por la Diputación del Común, emitido desde San Isidro – 03-12-2020**
- 1.140. Participación en el programa especial de “Parlamento” de Televisión Canaria, grabado desde la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 09-12-2020**
- 1.141. Participación en el programa especial de 7.7 Radio sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias, organizado por la Diputación del Común, emitido desde Santa Cruz de La Palma – 17-12-2020**

**8. Entrevistas en prensa escrita, digital, radio y televisión.**

- 1.142. Radio – Cadena SER Lanzarote – 02-01-2020, 20-02-2020, 06-04-2020, 06-05-2020, 25-05-2020, 07-10-2020, 09-11-2020**
- 1.143. Radio - Agüimes Radio – 10-01-2020**
- 1.144. Televisión – TV Canaria – 15-01-2020, 14-02-2020, 30-04-2020, 06-05-2020, 16-05-2020, 26-05-2020, 08-06-2020, 17-06-2020, 24-08-2020**
- 1.145. Prensa escrita - Diario de Avisos – 05-02-2020**
- 1.146. Prensa escrita - Canarias7 – 05-02-2020**
- 1.147. Radio – Onda Cero – 07-02-2020, 14-10-2020, 02-12-2020**
- 1.148. Radio – Onda Tenerife – 11-02-2020, 20-03-2020, 11-05-2020, 23-06-2020, 08-09-2020, 29-10-2020, 16-11-2020**
- 1.149. Radio – Espejo Canario – 12-02-2020, 09-11-2020**
- 1.150. Radio – Canarias Radio – 12-02-2020, 09-03-2020, 22-05-2020, 02-06-2020, 04-06-2020, 22-06-2020, 02-07-2020, 14-07-2020, 12-10-2020, 03-11-2020, 16-12-2020**
- 1.151. Radio – La 10 Radio – 13-02-2020, 22-06-2020, 27-08-2020, 24-11-2020, 29-12-2020**
- 1.152. Radio – Radio Faycan – 14-02-2020**
- 1.153. Radio – Radio escolar del IES Alonso Quesada, en Las Palmas de Gran Canaria – 18-02-2020**
- 1.154. Radio – RNE Tenerife – 19-02-2020, 06-05-2020, 11-06-2020, 16-07-2020, 17-11-2020, 21-12-2020**
- 1.155. Radio – Radio ECCA – 19-02-2020, 18-05-2020, 15-07-2020**
- 1.156. Radio – Radio COPE – 20-02-2020, 15-05-2020**
- 1.157. Radio – 7.7 Radio – 21-02-2020, 23-03-2020, 05-06-2020, 19-06-2020, 24-08-2020**
- 1.158. Radio – Radio las Palmas – 11-03-2020, 26-05-2020, 17-09-2020**
- 1.159. Radio – Radio La Guancha – 12-03-2020**





- 1.160. Televisión – Canal 4 – 20-04-2020**
- 1.161. Radio – Radio Club – 21-04-2020, 15-05-2020, 09-11-2020, 19-11-2020**
- 1.162. Radio – Radio CIT – 28-04-2020**
- 1.163. Radio – Radio Muelle -25-05-2020**
- 1.164. Radio – Cadena Ser la Palma – 25-05-2020, 16-06-2020**
- 1.165. Prensa digital – Tiempo de Canarias – 17-06-2020**
- 1.166. Prensa digital – Agencia EFE – 16-07-2020**
- 1.167. Prensa escrita – Tribuna de Canarias – 08-10-2020**
- 1.168. Radio – Radio Sur Adeje – 12-10-2020**
- 1.169. Radio – Radio Sintonía – 23-10-2020**
- 1.170. Televisión – Mírame TV – 28-12-2020**



**Felipe Afonso El Jaber. Adjunto Primero****9. Visitas institucionales**

- 9.1. Ayuntamiento de Artenara – 17-01-2020
- 9.2. Ayuntamiento de Puerto del Rosario – 10-03-2020
- 9.3. Ayuntamiento de Alajeró – 07-07-2020
- 9.4. Ayuntamiento de Telde – 25-09-2020
- 9.5. Ayuntamiento de Tinajo – 06-10-2020
- 9.6. Ayuntamiento de Pájara – 05-11-2020
- 9.7. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana – 13-11-2020
- 9.8. Ayuntamiento de Antigua – 20-11-2020
- 9.9. Ayuntamiento de Santa Brígida – 04-12-2020
- 9.10. Visita a la Obra Social de Acogida y Desarrollo, Hermano Jesús García.-04-12-2020

**10. Reuniones con colectivos y asociaciones**

- 10.1. Plataforma Viviendas Sociales en Lucha – 10-01-2020
- 10.2. Asociación de Ostomizados de Tenerife (AOTEN) – 10-02-2020
- 10.3. Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU) –18-02-2020
- 10.4. Reunión con el colectivo 350 viviendas de Añaza – 05-03-2020
- 10.5. Asociación de Mediadores de Canarias (MEDIASCAN) – 05-03-2020
- 10.6. Asociación Discapacidad y Enfermedades Raras (ADERIS) – 10-03-2020
- 10.7. Asociación Personas Sordas de G.C. – 25-09-20
- 10.8. Reuniones con la asociación Adepsi – 30-10-2020, 27-11-2020
- 10.9. Asociación Autismo Sur “Mi lado azul”.- 12-11-2020
- 10.10. Reunión con la plataforma “Ayudas COVID”- 13-11-2020
- 10.11. Centro privado “Diferentes e Iguales” -20-11-2020
- 10.12. Presidente asociación sociocultural Cazadores de Canarias, Jorge Alonso. -25-11-20
- 10.13. Plataforma vecinos del barrio Los Tarahales, Las Palmas de G.C.-01-12-2020

**11. Otras reuniones**

- 11.1. Varias reuniones de trabajo con la presidenta de GEMME, Rosalía Fernández , para preparar las jornadas y el curso sobre la materia de Mediación.
- 11.2. Reunión con Trabajadores Sociales de Fuerteventura–10-03-2020
- 11.3. Comité Ejecutivo de la FECAM, Federación Canaria de Municipios–18-06-20

- 11.4. Reuniones con los Directores de Centros de Educación de Adultos– 01-07-20.
- 11.5. Reunión con el Colegio de Trabajadores Sociales de Las Palmas - 09-07-2020
- 11.6. Reunión con el AMPA CAMP Reina Sofía, Gran Canaria – 09-10-2020
- 11.7. Reunión con Plena Inclusión Canaria – 09-10-2020
- 11.8. Reunión con Visocan – 19-11-2020
- 11.9. Reunión con el Consejo de Accesibilidad del Cabildo de Fuerteventura – 23-12-2020
- 11.10. Reunión con el presidente de la asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, José Manuel Ramírez.- 24-01-2020
- 11.11. Reunión con los vecinos de los barrios de La Higuera Canaria, cruce a Valle San Roque, Palmital Bajo y Las Goteras , para tratar la brecha digital.- 01-12-2020

## **12. Reuniones con autoridades**

- 12.1. Reuniones diversas con el Director General de Dependencia y Discapacidad, Miguel Montero, para tratar asuntos relacionados con el área de Dependencia y Discapacidad.
- 12.2. Reunión con la Directora del ICAVI, María Isabel Santana, para tratar asuntos relacionados con el área de Vivienda. – 09-07-2020
- 12.3. Reunión con el alcalde del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Marco González – 13-10-2020
- 12.4. Reunión con la consejera de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de G.C., Sara Ramírez, para analizar las quejas relacionadas con el Cabildo. – 22-10-2020
- 12.5. Reunión con el alcalde del ayuntamiento de Puerto del Rosario, Juan Jiménez y la concejala de Relaciones Institucionales, M<sup>a</sup> Peña.- 05-11-2020
- 12.6. Reunión con el Consejero de Obras Públicas, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, Sebastián Franquis, Tenerife -25-11-2020
- 12.7. Reunión con el Defensor del Pueblo, Francisco Fernández Marugán - 16-12-2020

## **13. Actos institucionales**

- 13.1. Asistencia a los actos con motivo del Día de Nuestra Señora del Carmen, celebrados en la Base Naval – 16-07-2020
- 13.2. Asistencia al acto de Honores y Distinciones del Cabildo de Gran Canaria – 30-09-2020

## **14. Actos y presentaciones**

- 14.1. Asistencia al desayuno con la participación de Román Rodríguez–14-01-2020
- 14.2. Asistencia a la Charla de Román Rodríguez con Pedro Guerra – 20-01-2020
- 14.3. Asistencia al acto por el 130 aniversario del Santa Catalina Royal Hideaway Hotel – 06-02-2020

- 14.4. Asistencia a la obra teatral “Al límite” organizada en el Centro Penitenciario Las Palmas I – 07-02-2020
- 14.5. Asistencia a la final del campeonato de España de 1ª división masculina de Hockey Sala, polideportivo Félix Santana – 09-02-2020
- 14.6. Asistencia a la Toma de Posesión de Tomás Pérez como presidente de la Mancomunidad del Norte – 12-02-2020
- 14.7. XXXV Aniversario de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias  
12-02-2020
- 14.8. Participación en la carrera solidaria desde casa “1KM 1VIDA”, organizado por la Fundación Vicente Ferrer – 02-05-2020
- 14.9. Asistencia al acto de Toma de Posesión del Almirante Comandante del Mando Naval de Canarias – 17-06-2020
- 6.10. Asistencia a la Comisión Parlamentaria – 13-07-20
- 6.11. Asistencia a la visita guiada de la exposición de Benito Pérez Galdós – 16-12-2020

#### **15. Jornadas, conferencias, seminarios**

- 15.1. Asistencia a la Jornada - Evaluación de la Política Pública de Violencia de Género en el Parlamento de Canarias, organizada por la Diputación del Común – 23-01-2020
- 15.2. Asistencia a la Jornada – Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva – 29-01-2020
- 15.3. Asistencia a la conferencia por el 55 aniversario de Radio Ecça – La Administración Pública y la Diversidad Religiosa en la Sociedad Actual – 14-02-2020
- 15.4. Asistencia al Seminario Internacional sobre Inteligencia Artificial y Derechos Humanos (Retos, funciones y mecanismos) – 02-03-2020 y 03-03-2020
- 15.5. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Ángel Víctor Torres y Fernando Clavijo – 08-05-2020
- 15.6. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Julio Pérez – 18-05- 2020
- 15.7. Asistencia al seminario “Recomendaciones a las Instituciones de Derechos Humanos para garantizar el Derecho de las niñas, niños y adolescentes a la convivencia familiar y comunitaria en el contexto de pandemia – 20-05-2020
- 15.8. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Pedro Martín y Antonio Morales – 27-05-2020
- 15.9. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Miguel Ángel Ramírez y Miguel Concepción – 08-06-2020

- 15.10. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Sánchez Ruano y Luis Padilla – 15-06-2020
- 15.11. Asistencia a las Jornadas de Dependencia – 17-06-2020
- 15.12. Participación en la videoconferencia “Derechos Humanos y Empresas en Tiempo de COVID’19 – 23-06-2020
- 15.13. Asistencia telemática al acto “Diálogo para la Reconstrucción” con la participación de Román Rodríguez y Rosa Dávila – 29-06-2020
- 15.14. Asistencia al IV Simposio de Tribunales y Mediación.- 21/09 al 25/09/2020
- 15.15. Asistencia a la conferencia “Tendencia de Inversión en Tiempo de Coronavirus” – 29-10-2020
- 15.16. Asistencia a las Jornadas sobre el Reinicio del Turismo en Canarias.-09-11-2020
- 15.17. Jornadas sobre Mediación – 16-12-2020

#### **16. Entrevistas**

- 16.1. Entrevista en Radio Sintonía Fuerteventura – 22-07-2020
- 16.2. Programa de radio Las Palmas en el ayto. de Teror (especial problemas de Vivienda en Canarias) – 02-10-2020
- 16.3. Programa Onda Tenerife, sobre la Diputación del Común- 03-12-2020
- 16.4. Grabación “Especial Diputación del Común” para el programa Parlamento de TV Canaria – 09-12-2020
- 16.5. Programa de radio7.7 Radio sobre la Diputación del Común – 17-12-2020

#### **17. Reuniones con los ciudadanos/as**

- 17.1. A lo largo del año se han mantenido múltiples reuniones con ciudadanos/as para intentar solventar problemas en diferentes áreas, relacionados con las administraciones públicas.

**Milagros Fuentes González. Adjunta Segunda****18. Visitas institucionales**

**1.171. Ayuntamiento de Puntallana – 16-07-2020**

**1.172. Ayuntamiento de Puntagorda – 11-12-2020**

**19. Otras visitas**

**1.173. Centro de Mayores de Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 30-01-2020**

**1.174. Fundación Canaria para la Formación Integral y Promoción Socio-Laboral y Cooperación para el Desarrollo (ISONORTE) – 29-07-2020**

**1.175. Exposición Benito Pérez Galdós, en Las Palmas de Gran Canaria – 16-12-2020**

**1.176. Centros de Menores, Comisarías de Policía y Centros de Acogida, acompañando a los técnicos del Defensor del Pueblo en sus intervenciones, en Lanzarote – 18-11-2020**

**1.177. Centros de Menores, Comisarías de Policía y Centros de Acogida, acompañando a los técnicos del Defensor del Pueblo en sus intervenciones, en Tenerife – 19-11-2020**

**1.178. Centros de Menores, Comisarías de Policía y Centros de Acogida, acompañando a los técnicos del Defensor del Pueblo en sus intervenciones, en La Palma – 20-11-2020**

**20. Reuniones con colectivos y asociaciones**

**1.179. Presidenta y coordinadora de la Asociación de Familias Monoparentales de Canarias (AFAMOCAN), Selene Falcón, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife– 20-01-2020**

**1.180. Representantes de la Asociación de Mediadores de Canarias (MEDIASCAN), en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 05-03-2020**

**1.181. Representantes de la Asociación de Pensionistas, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 15-06-2020**

- 1.182. Representantes del Colegio de Psicología de Santa Cruz de Tenerife, de forma online – 14-07-2020
- 1.183. Representantes de los Centros de Mayores de La Palma, en la sede de la Diputación del Común – 29-07-2020
- 1.184. Representantes del Instituto de Medicina Legal, de forma online – 30-07-2020
- 1.185. Representantes de la Asociación Palmera de Atención Integral a la Discapacidad (INDISPAL), de forma online – 27-10-2020
- 1.186. Presidentes de las Asociaciones de Familias Acogentes de Canarias (ASFACA), de Familias Adoptivas de las Islas Canarias (AFAIC) y de Amigos Solidarios con la Adopción (COPILE), Francisco Oliva, José Ignacio Pérez y María del Pilar Coello, respectivamente. en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife, de forma online – 10-11-2020
- 1.187. Presidenta y el secretario de la Plataforma de Empleados Públicos en Fraude de Ley de Canarias (PEFRALCA), Ana Rivero y Miquel Quintero, y la vicepresidenta y la tesorera de la Asociación, Rita Moreno y Julia Jiménez, respectivamente, de forma online – 09-12-2020

## **21. Reuniones con autoridades**

- 1.188. Viceconsejera de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias, Gemma M. Martínez Soliño, en Santa Cruz de Tenerife – 10-01-2020
- 1.189. Consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández Pérez, en la sede de la Diputación del Común– 6-02-2020, 14-12-2020
- 1.190. Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, Marta Bonnet Parejo, de forma online – 10-09-2020
- 1.191. Alcaldesa del Ayuntamiento de los Llanos de Aridane, María Noelia García Leal, en el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane – 28-09-2020
- 1.192. Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, Julio Manuel Pérez Hernández, para la firma de convenio entre La

Diputación del Común y la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, de forma online – 21-10-2020

- 1.193. Defensor del Pueblo, Francisco Miguel Fernández Marugán, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 16-12-2020

## **22. Otras reuniones**

- 1.194. Jefe de servicio de la Oficina de Defensa de Derechos de Usuarios Sanitarios (ODU), Miguel Sosa, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 05-02-2020
- 1.195. Profesor de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, y Doctor en Economía de la Universidad de La Laguna, Javier Mendoza Jiménez, en el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane – 28-09-2020
- 1.196. Presidente de la Fundación Canaria para la Formación Integral y Promoción Socio-Laboral y Cooperación para el Desarrollo (ISONORTE), Eduardo Calderón Piñero, en el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane – 28-09-2020

## **23. Actos**

- 1.197. Asistencia al XXXV Aniversario de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 12-02-2020
- 1.198. Asistencia a la XXII Edición de Reconocimiento a Mujeres Destacadas del Municipio de Santa Cruz de La Palma, "Mujer y Bajada" en el Teatro Circo de Marte, en Santa Cruz de La Palma – 09-03-2020
- 1.199. Asistencia a la Misa Mayor Solemne con motivo de la Festividad del día de la Virgen de Las Nieves - 05-08-2020
- 1.200. Asistencia a la entrega del Título de Hija adoptiva de la isla de La Palma a la humanista Doña Elsa López, en el Parque Antonio Gómez Felipe de los Llanos de Aridane – 18-09-2020
- 1.201. Asistencia a la inauguración de la exposición "Favores, Prodigios y Milagros". La Virgen de las Nieves y las Devociones Protectoras en el Espacio Cultural CajaCanarias, en La Palma – 02-11-2020



**24. Conferencias, jornadas, seminarios, simposios y programas de radio**

- 1.202. Asistencia a la Jornada Evaluación de la Política Pública de Violencia de Género, en el Parlamento de Canarias, organizada por la Diputación del Común – 23-01-2020**
- 1.203. Participación en la Jornada “Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva”, en el Cabildo Insular de La Palma, organizada por la Diputación del Común – 29-01-2020**
- 1.204. Asistencia al Seminario Internacional sobre Inteligencia Artificial y Derechos Humanos (retos, funciones y mecanismos), organizado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI-Europe) y el Síndic de Greuges de Catalunya, en Barcelona – 02-03-2020 y 03-03-2020**
- 1.205. Asistencia vía telemática a las Jornadas profesionales del Proyecto Mac-Clima. MAC 2014 - 2020 Cooperación Territorial – 04-06-2020, 08-06-2020**
- 1.206. Asistencia vía telemática a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" Sesión 1: Libertad de Expresión Vs. Delitos de Odio, organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas – 10-06-2020**
- 1.207. Asistencia vía telemática a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 2. Repercusión de las Fake News en los Delitos de Odio, organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas – 17-06-2020**
- 1.208. Participación vía telemática en la Jornada “Derechos Sociales, Ciudadanía y COVID-19”, organizada por la Fundación Ibercaja – 18-06-2020**
- 1.209. Asistencia vía telemática a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 3. Imagen Social de la Población Gitana. Cómo Contribuir a Cambiarla: Estereotipo Vs. Realidad, organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas – 25-06-2020**
- 1.210. Asistencia vía telemática a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 4. Mecanismos Reguladores de la Información Responsable. Análisis de Publicaciones Sobre La Comunidad**

**Gitana, organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas – 08-07-2020**

- 1.211. Asistencia a la presentación del Informe Anual de la Diputación del Común correspondiente al año 2019 ante la Comisión de Gobernación, Desarrollo Autonómico, Justicia y Seguridad del Parlamento de Canarias – 13-07-2020**
- 1.212. Asistencia vía telemática al evento de Nueva Economía Forum (NEF), con la intervención de José Luis Rodríguez Zapatero - 14-07-2020**
- 1.213. Asistencia al Pleno del Parlamento de Canarias para presentar el Informe Anual de la Diputación del Común correspondiente al año 2019 -15-07-2020**
- 1.214. Asistencia vía telemática a la Conferencia sobre los Derechos de las Personas Mayores, con la intervención de El Defensor del Pueblo, Francisco Fernández Muragán y la Matilde Fernández, Presidenta de la Asociación contra la Soledad (no deseada) - 14-07-2020**
- 1.215. Asistencia vía telemática a la Conferencia "El futuro de los mayores en la sociedad poscovid-19", con la intervención del Biólogo, José Regidor– 16-07-2020**
- 1.216. Asistencia vía telemática al IV Simposio Mediación y Tribunales, organizado por el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME) – Del 21-09-2020 al 25-09-2020**
- 1.217. Asistencia vía telemática a la Sesión del Pleno del Consejo Canario de los Mayores – 20-10-2020**
- 1.218. Asistencia a la Jornada Cultural por el 35 Aniversario de la Sociedad la Investigadora de Santa Cruz de La Palma, con la intervención de Jerónimo Saavedra, en Santa Cruz de La Palma – 21-10-2020**
- 1.219. Asistencia vía telemática al evento de Nueva Economía Fórum (NEF), participando como ponente el Presidente de Cruz Roja Española, Javier Senent – 27-10-2020**

- 1.220. Asistencia por videoconferencia a la Jornada “Parlamento y Poder Judicial: el Control Jurisdiccional de los Actos del Parlamento”, organizada por la Fundación Manuel Giménez Abad – 11-11-2020**
- 1.221. Participación en el programa de radio de Onda Tenerife sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias, organizado por la Diputación del Común, emitido desde San Isidro – 03-12-2020**
- 1.222. Participación en el Programa Especial sobre Mayores de 7.7 Radio, organizado por la Diputación del Común y emitido desde Santa Cruz de La Palma – 10-12-2020**
- 1.223. Asistencia vía telemática al evento de Nueva Economía Fórum (NEF), participando como ponente el secretario de Estado de Telecomunicaciones, Roberto Sánchez – 14-12-2020**
- 1.224. Asistencia vía telemática a la Jornada - Diálogos: "La Vigencia de la Constitución de 1978" – 15-12-2020**
- 1.225. Participación en el programa especial de 7.7 Radio sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias, organizado por la Diputación del Común, emitido desde Santa Cruz de La Palma – 17-12-2020**

**Beatriz Barrera Vera, Adjunta Especial De Igualdad Entre Mujeres Y Hombres  
Y Violencia De Género**

**25. Visitas institucionales**

- 1.226. Ayuntamiento de Arona - 13-01-2020**
- 1.227. Ayuntamiento del Puerto de la Cruz - 15-01-2020**
- 1.228. Ayuntamiento de Santa Úrsula – 31-01-2020**
- 1.229. Ayuntamiento de Arico – 11-02-2020**
- 1.230. Ayuntamiento de La Matanza – 14-02-2020**
- 1.231. Ayuntamiento de Arrecife – 22-07-2020**
- 1.232. Ayuntamiento de Granadilla de Abona – 08-09-2020**
- 1.233. Ayuntamiento de Adeje – 05-10-2020**

**26. Otras visitas**

- 1.234. Instalaciones de la Fundación Canaria Yrichen – 02-10-2020**
- 1.235. Casa de acogida de mujeres en exclusión social "Madre Dolores" – 18-11-2020**
- 1.236. Exposición Benito Pérez Galdós, en Las Palmas de Gran Canaria – 16-12-2020**

**27. Reuniones con colectivos y asociaciones**

- 1.237. Asociación de Familias Monoparentales de Canarias (AFAMOCAN) - 20-01-2020, 09-12-2020**
- 1.238. Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amigos de Personas con Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE) – 14-02-2020**
- 1.239. Asociación 50\_50 – 28-02-2020**
- 1.240. Mensajeros por la Paz – 04-03-2020**
- 1.241. Mediadores de Canarias MEDIASCAN – 05-03-2020**
- 1.242. Asociación de Afectados de Endometriosis – 09-03-2020, 24-11-2020**
- 1.243. Asociación "Más Mujer" – 13-03-2020**

**1.244. Asambleas Municipales de Fuerteventura – 15-09-2020**

**1.245. Plataforma Feminista Palmera – 17-12-2020**

**28. Reuniones con autoridades**

**1.246. Viceconsejera de Igualdad y Diversidad del Gobierno de Canarias, Silvia Jaén Martínez - 09-01-2020, 05-02-2020**

**1.247. Viceconsejera de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias, Gemma M. Martínez Soliño - 09-01-2020**

**1.248. Consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández Pérez – 28-01-2020**

**1.249. Jefa de la Unidad de Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno de Santa Cruz de Tenerife, María Rosa Sánchez Romo – 20-02-2020**

**1.250. Delegada de Gobierno para la Violencia de Género, Victoria Rossell Aguilar– 27-02-2020**

**1.251. Directora del Servicio Canario de Salud, Blanca Méndez Sánchez – 10-03-2020**

**1.252. Presidenta del Cabildo de Lanzarote", M<sup>a</sup> Dolores Corujo Berriel – 11-03-2020, 22-07-2020**

**1.253. Consejera de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de Gran Canaria, Sara Ramírez Mesa – 02-07-2020**

**1.254. Consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández Pérez – 27-07-2020**

**1.255. Alcaldesa de Los Llanos de Aridane, María Noelia García Leal – 27-07-2020**

**1.256. Directora del Instituto Canario de Igualdad, Kika Fumero – 30-07-2020**

**1.257. Consejero Insular del Área de Políticas Sociales, Formación y Recursos Humanos del Cabildo de Fuerteventura, Victor Alonso Falcón – 09-09-2020**

**1.258. Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, Marta Bonnet Parejo – 10-09-2020**

**1.259. Concejel de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Moya, Octavio Suárez García – 28-09-2020**

- 1.260. Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, Julio Manuel Pérez Hernández – Firma de convenio entre La Diputación del Común y la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias – 21-10-2020, 05-11-2020
- 1.261. Consejera del Cabildo de El Hierro, Inmaculada Randado García – 02-11-2020
- 1.262. Presidente del Cabildo de El Hierro, Alpidio Armas González – 02-11-2020
- 1.263. Viceconsejera de Justicia del Gobierno de Canarias, Carla Vallejo Torres – 17-11-2020
- 1.264. Concejala de Igualdad de San Bartolomé de Tirajana, Irasema Hernández Marrero – 17-11-2020
- 1.265. Defensor del Pueblo, Francisco Miguel Fernández Marugán – 16-12-2020
- 1.266. Director del Servicio Canario de Salud, Conrado Jesús Domínguez Trujillo – 30-12-2020

#### **29. Otras reuniones**

- 1.267. Comité Ejecutivo de la FECAM, Federación Canaria de Municipios – 18-06-2020
- 1.268. Coordinadores de la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)– 30-06-2020, 11-11-2020
- 1.269. Instituto de Medicina Legal - 30/07/2020
- 1.270. Directora de la Revista Más Mujer, Rita Calero Cordobés – 16-09-2020
- 1.271. Coordinadora del programa Alondra, Patricia García Milicua – 16-09-2020
- 1.272. Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) – presentación de los informes de la Diputación del Común (2018 y 2019) – 03-11-2020
- 1.273. RED Regional de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) – 10-12-2020

#### **30. Actos y presentaciones**

- 1.274. Proceso traslado del Pendón en Candelaria, Tenerife – 02-02-2020

- 1.275. Presentación de la adhesión de la Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales Charter 100 Tenerife a la Federación Internacional Business and Professional Woman – 07-02-2020
- 1.276. Presentación del libro “Fuimos nosotras. Las primeras parlamentarias de la Democracia” – 10-02-2020
- 1.277. XXXV Aniversario de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 12-02-2020
- 1.278. Toma de posesión del director general de Diversidad del Gobierno de Canarias, Víctor Manuel Ramírez Pérez – 03-03-2020
- 1.279. Inauguración de la Escultura por la Igualdad – 08-03-2020
- 1.280. XXII Edición de Reconocimiento a Mujeres Destacadas del Municipio de Santa Cruz de La Palma – 09-03-2020
- 1.281. Acto académico, con motivo del Día Institucional de la Universidad de La Laguna – 11-03-2020
- 1.282. Romería Canaria en Madrid 30-05-2020. Acto realizado “OnLine”.
- 1.283. Presentación de la campaña contra la violencia de género, La buena normalidad, Cabildo de la Palma – 27-07-2020
- 1.284. Acto de Apertura del Curso 2020 - 2021 de Radio ECCA – 02-10-2020
- 1.285. Acto de entrega del Premio Mujer Destacada del municipio de Los Llanos de Aridane 2020, a Doña Mary Lulia Fernández Rodríguez, así como las Distinciones Honoríficas dirigidas a Empresas, Mejor Proyecto Educativo y a Entidades Sociales – 16-10-2020

**31. Jornadas, conferencias, seminarios, tertulias, foros, ruedas de prensa, mesas de trabajo y programas de radio**

- 1.286. Participación en la Jornada - Evaluación de la Política Pública de Violencia de Género, en el Parlamento de Canarias, organizada por la Diputación del Común – 23-01-2020
- 1.287. Asistencia a la Jornada - “Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva” – 29-01-2020

- 1.288. Participación en la Tertulia - "Conexión Violeta" en Candelaria Radio – 10-02-2020**
- 1.289. Asistencia al Foro Parlamento: La actividad portuaria de Canarias. Retos y futuro – 20-02-2020**
- 1.290. Asistencia a la Jornada con motivo del "Día internacional de la Mujer", en la Delegación del Gobierno en Canarias – 02-03-2020**
- 1.291. Participación en la Rueda de prensa de los Premios de la Revista Más Mujer - 4 Edición – 03-03-2020**
- 1.292. Participación en las Mesa de Expertas, Asociación Mentor Day – 03-03-2020**
- 1.293. Miembro del Jurado que seleccionará a la mujer emprendedora del programa nº 50, Asociación Mentor Day – 05-03-2020**
- 1.294. Participación en el Programa de Radio (Radio Pública de Canarias) por el Día de La Mujer – 06-03-2020**
- 1.295. Intervención en un monográfico de Violencia de Género, en el programa La Ventana Indiscreta de Radio Las Palmas – 22-05-2020**
- 1.296. Asistencia al Seminario "La Violencia de Género durante la Covid-19" - Organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman – 08-06-2020**
- 1.297. Asistencia a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" Sesión 1: Libertad de Expresión Vs. Delitos de Odio. Organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas (KAMIRA) – 08-06-2020**
- 1.298. Intervención en un monográfico de Homenaje a la Policía Local de España, en el programa La Ventana Indiscreta de Radio Las Palmas – 12-06-2020**
- 1.299. Asistencia a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 2. Repercusión de Las Fake News en los Delitos de Odio. Organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas (KAMIRA) – 17-06-2020**



- 1.300. Asistencia a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 3. Imagen Social de la Población Gitana. Cómo contribuir a cambiarla: Estereotipo Vs. Realidad. Organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas (KAMIRA) – 25-06-2020**
- 1.301. Asistencia a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 4. Mecanismos Reguladores de la Información Responsable. Análisis de Publicaciones sobre la Comunidad Gitana. Organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas (KAMIRA) – 08-07-2020**
- 1.302. Asistencia a la Comisión en el Parlamento de Canarias. Informe anual de la Diputación del Común 2019 – 13-07-2020**
- 1.303. Asistencia al Pleno en el Parlamento de Canarias. Informe anual de la Diputación del Común 2019 – 15-07-2020**
- 1.304. Asistencia a la Conferencia "Los Medios de Comunicación ante la discriminación y los delitos de odio" SESIÓN 5. Periodismo Objetivo y Medios Responsables. Organizado por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas (KAMIRA) – 15-09-2020**
- 1.305. Asistencia al IV Simposio Mediación y Tribunales, organizado por el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME) – Del 21-09-2020 al 25-09-2020**
- 1.306. Participación en el Programa especial de Radio Las Palmas, "Problemas de vivienda en Canarias" – 02-10-2020**
- 1.307. Asistencia al Seminario Covid y Tecnología en Clave de Género. Organizado por el Instituto de La Mujer – 13-10-2020**
- 1.308. Asistencia al Seminario, "En el mes de la no violencia, hablemos de autonomías" – 17-11-2020**
- 1.309. Participación en el Programa Especial de Radio por el Día Internacional contra la Violencia de Género, organizado por la Diputación del Común – 23-11-2020**

- 1.310. Asistencia al Seminario sobre trata de la Sindicatura de Palma y del FórumSD – 27-11-2020
- 1.311. Asistencia al Encuentro Digital - Trabajo a Distancia ¿Oportunidad o Riesgo? - Charter 100 Tenerife – 02-12-2020
- 1.312. Participación en el programa de radio de Onda Tenerife, organizado por la Diputación del Común, sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias – 03-12-2020
- 1.313. Participación en el I Congreso Virtual FIO – RINDHCA – 15-12-2020
- 1.314. Participación en el Programa Especial sobre la Diputación del Común de 7.7 Radio, organizado por la Diputación del Común sobre el papel que desempeña la Institución en Canarias – 17-12-2020

**32. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión.**

- 1.315. Radio – Radio Nacional - 10-01-2020, 25-11-2020
- 1.316. Radio – Onda Tenerife - 13-01-2020, 11-02-2020, 08-09-2020
- 1.317. Entrevista – Diario de Avisos - 16-01-2020, 21-11-2020
- 1.318. Radio – La Diez Radio – 21-01-2020
- 1.319. Radio – Onda Cero – 22-01-2020
- 1.320. Radio – Radio ECCA – 22-01-2020
- 1.321. TV – Televisión Canaria – 04-03-2020, 09-12-2020
- 1.322. Radio – Radio Las Palmas – 13-03-2020, 24-07-2020
- 1.323. Canarias Radio – 22-05-2020, 15-09-2020
- 1.324. Candelaria Radio – 01-10-2020
- 1.325. Entrevista – El Día – 30-10-2020, 24-11-2020
- 1.326. Radio Club – 19-11-2020

## **Capítulo XII**

Proyecto Demos

## Proyecto Demos.

El Diputado del Común de Canarias es el principal beneficiario del proyecto DEMOS. El proyecto se enmarca en el programa INTERREG MAC (Canarias, Azores y Madeira) 2014-2020 cuyo principal objetivo es desarrollar un programa de cooperación para la mejora de la labor que desempeñan los Defensores del Pueblo a favor de sus ciudadanos, intercambiando experiencias entre las instituciones en materia de defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración pública adaptándose a los retos que van planteando las nuevas tecnologías.

El año 2020 estuvo marcado por la crisis sanitaria del COVID19 y ello ha dificultado en cierta medida el normal desarrollo de las actividades previstas durante el presente año. En consecuencia, el proyecto se ha prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2021, se espera que el proyecto pueda terminar con éxito todas las actividades previstas, con el objetivo del intercambio de experiencias, la formación, la colaboración con las administraciones locales, las campañas de difusión y la organización de jornadas y eventos que den un valor añadido a la cooperación entre las regiones del espacio Interreg MAC.

A pesar de las dificultades, se consiguieron llevar a cabo por parte del Diputado del Común de Canarias las siguientes acciones:

- 1) Informe anual 2019 de quejas presentadas gracias a la colaboración del resto de entidades socias del proyecto.
- 2) Celebración de una jornada sobre la “Evaluación de la Política Pública de Violencia de Género”.
- 3) Estudio sobre Salud Pública de la Provedoria de Justiça de Portugal.
- 4) Estudio sobre el acceso a la vivienda realizado por la Provedoria de Justiça de Portugal.
- 5) Mejoras web de las entidades del Diputado del Común y la Provedoria de Justiça de Portugal.
- 6) Desarrollo de una app para poder tramitar quejas de manera más sencilla y adaptada a los tiempos a través del Smartphone.
- 7) La realización del estudio de la situación socioeconómica para conocer todos los parámetros de influencia de la labor de las instituciones de la red Demos (español, francés y portugués)
- 8) Exposición de dibujos del primer concurso escolar regional sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 9) Maquetación y diseño del Informe anual de Le Médiateur de la République de Senegal.
- 10) Campaña divulgativa para incrementar la visibilidad de los Defensores del Pueblo en el espacio MAC: Video divulgativo de la Institución del Diputado del Común, su origen, creación, fines e historia.
- 11) Jornada “Herramientas a utilizar por las administraciones públicas para el logro de una inserción laboral inclusiva”
- 12) Programa de Radio especial en Canarias Radio por “El Día Internacional de la Mujer”
- 13) Programa de Radio en Radio Club Tenerife por el “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”
- 14) Programa en 7.7 Radio La Palma sobre el área de Mayores.
- 15) Programa en Onda Tenerife Radio sobre la Diputación del Común.
- 16) Programa en 7.7 Radio La Palma sobre la Diputación del Común.

# **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 prescribe, 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 19/2019, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2020 (BOC nº. 252, de 31 de diciembre de 2019) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTIUN MIL NOVECIENTOS VEINTE EUROS (3.221.920,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

|                                      |                                 |                       |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Capítulo I</b>                    | <b>Gastos de Personal</b>       | <b>2.521.035,00 €</b> |
| <b>Capítulo II</b>                   | <b>Gastos Corrientes</b>        | <b>563.885,00 €</b>   |
| <b>Capítulo VI</b>                   | <b>Inversiones Reales</b>       | <b>122.000,00 €</b>   |
| <b>Capítulo VII</b>                  | <b>Transferencia de Capital</b> | <b>0,00 €</b>         |
| <b>Capítulo VIII</b>                 | <b>Activos Financieros</b>      | <b>15.000,00 €</b>    |
| <b>CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B</b> |                                 | <b>3.221.920,00 €</b> |

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (11,89%) respecto de la consignada para el ejercicio 2019, que ascendía a DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (2.879.667,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 28 de febrero de 2020, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos de 2019 al ejercicio 2020 de la Diputación del Común (Modificación de créditos nº. 1/2020), 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). Esta incorporación ha supuesto un incremento de SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (653.134,80€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de TRES MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CINCUENTA Y CUATRO EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (3.875.054,80€) distribuidos de la siguiente forma:

|                                    | <b>Crédito Inicial</b> | <b>Remanentes de Crédito</b> | <b>Crédito Total</b>  |
|------------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------|
| <b>Capítulo I</b>                  | <b>2.521.035,00 €</b>  | <b>135.500,00 €</b>          | <b>2.656.535,00 €</b> |
| <b>Capítulo II</b>                 | <b>563.885,00 €</b>    | <b>301.500,00 €</b>          | <b>865.385,00 €</b>   |
| <b>Capítulo VI</b>                 | <b>122.000,00 €</b>    | <b>194.134,80 €</b>          | <b>316.134,80 €</b>   |
| <b>Capítulo VII</b>                | <b>0,00 €</b>          | <b>0,00 €</b>                | <b>0,00 €</b>         |
| <b>Capítulo VIII</b>               | <b>15.000,00 €</b>     | <b>22.000,00 €</b>           | <b>37.000,00 €</b>    |
| <b>CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B</b> |                        |                              | <b>3.875.054,80 €</b> |

Por otro lado, mediante generación de crédito procedente del reintegro de gastos efectuados con cargo al Proyecto de Inversión DEMOS, se incorporan al presupuesto de gastos del Programa 911B

de la Diputación del Común para el ejercicio 2020, VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS (28.671,39€) que sumados al crédito inicial consignado y a los remanentes incorporados, reúnen un crédito total para el ejercicio 2020 de TRES MILLONES NOVECIENTOS TRES MIL SETECIENTOS VEINTISEIS EUROS CON DIECINUEVE CÉNTIMOS (3.903.726,19€).

Al cierre del ejercicio económico de 2020, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (81,95%), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2020, el que sigue:

|               | Crédito Inicial | Modificaciones de Crédito |            | Crédito Total  | Pendiente de Pago | Total Pagos    | Disponible   |
|---------------|-----------------|---------------------------|------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|
|               |                 | Altas                     | Bajas      |                |                   |                |              |
| Capítulo I    | 2.521.035,00 €  | 135.500,00 €              | 0,00 €     | 2.656.535,00 € | 0,00 €            | 2.472.684,97 € | 183.850,03 € |
| Capítulo II   | 563.885,00 €    | 309.500,00 €              | 8.000,00 € | 865.385,00 €   | 0,00 €            | 442.890,21 €   | 422.494,79 € |
| Capítulo VI   | 122.000,00 €    | 222.806,19 €              | 0,00 €     | 344.806,19 €   | 0,00 €            | 276.483,41 €   | 68.322,78 €  |
| Capítulo VII  | 0,00 €          | 0,00 €                    | 0,00 €     | 0,00 €         | 0,00 €            | 0,00 €         | 0,00 €       |
| Capítulo VIII | 15.000,00 €     | 22.000,00 €               | 0,00 €     | 37.000,00 €    | 0,00 €            | 6.896,80 €     | 30.103,20 €  |
| TOTAL 911B    | 3.221.920,00 €  | 689.806,19 €              | 8.000,00 € | 3.903.726,19 € | 0,00 €            | 3.198.955,39 € | 704.770,80 € |

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

|               | Crédito Inicial | Crédito Total  | Autorizado/Dispu<br>esto | Disponible   | Ejecución<br>Crédito Inicial | Ejecución<br>Crédito total |
|---------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------|------------------------------|----------------------------|
| Capítulo I    | 2.521.035,00 €  | 2.656.535,00 € | 2.472.684,97 €           | 183.850,03 € | 98,08%                       | 93,08%                     |
| Capítulo II   | 563.885,00 €    | 865.385,00 €   | 442.890,21 €             | 422.494,79 € | 78,54%                       | 51,18%                     |
| Capítulo VI   | 122.000,00 €    | 344.806,19 €   | 276.483,41 €             | 68.322,78 €  | 226,63%                      | 80,19%                     |
| Capítulo VII  | 0,00 €          | 0,00 €         | 0,00 €                   | 0,00 €       | 0,00%                        | 0,00%                      |
| Capítulo VIII | 15.000,00 €     | 37.000,00 €    | 6.896,80 €               | 30.103,20 €  | 45,98%                       | 18,64%                     |
| TOTAL 911B    | 3.221.920,00 €  | 3.903.726,19 € | 3.198.955,39 €           | 704.770,80 € | 99,29%                       | 81,95%                     |

# INFORME ANUAL | 2020



[www.diputaciondelcomun.org](http://www.diputaciondelcomun.org)