

[Informe Anual 2022](#)

ANEXO

El Informe Anual 2022, disponible en www.defensordelpueblo.es, expone de forma detallada las actuaciones de la institución durante el pasado ejercicio. En este anexo se resumen algunas de las más destacadas, de los 31.452 expedientes tramitados en 2022.

JUSTICIA

En 2022 la institución ha formulado varias [recomendaciones](#) al Ministerio de Justicia para agilizar y mejorar los **registros civiles** en todo el territorio. El Registro Civil, tras la entrada en vigor de la nueva Ley del Registro Civil, se encuentra inmerso en una transformación que prevé culminar en 2025. También en 2022, el Defensor del Pueblo ha [recomendado](#) al Ministerio de Justicia que adopte medidas urgentes para completar la digitalización y la modernización del Registro Civil Central.

En 2022 han continuado recibándose quejas relativas a problemas de acceso a la **nacionalidad** y Registro Civil que revelan un problema estructural que, a juicio del Defensor, debe ser abordado sin dilación.

CENTROS PENITENCIARIOS

La situación de la sanidad penitenciaria, la enfermedad mental o la atención a personas con discapacidad han sido asuntos de especial interés para el Defensor del Pueblo en 2022.

La falta de personal **sanitario** es una constante en los centros penitenciarios. En materia de salud mental, el Programa de Atención Integral a la Enfermedad Mental es aplicado en todos los centros penitenciarios de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, aunque, en opinión de la institución Defensor del Pueblo, sería necesario revisar el contenido y la implementación que se hace de él, y evaluar si se están obteniendo los resultados esperados o podría mejorarse la atención y el tratamiento de las personas con enfermedad mental.

En relación con las **personas con discapacidad**, la institución ha prestado especial atención a las personas con discapacidad auditiva y ha formulado una [recomendación](#) al Ministerio del Interior para que se elabore un protocolo específico de actuación con este colectivo que contemple, entre otras cosas, la regulación de sus comunicaciones, de forma que se equiparen -en número y coste- a las del resto de la población penitenciaria.

La situación de las **mujeres** en los centros penitenciarios sigue preocupando especialmente al Defensor del Pueblo que considera que las condiciones de especial vulnerabilidad a las que se enfrentan implican que, desde la administración penitenciaria, deban estudiarse y adoptarse medidas destinadas a paliar y no perpetuar la desigualdad existente entre hombres y mujeres.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

En 2022 el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio ante el Centro Nacional de Inteligencia (CNI) con la finalidad de comprobar si las presuntas actuaciones de interceptación de comunicaciones mediante *spyware* **Pegasus** se habían llevado a cabo con pleno respeto a las garantías establecidas en la Constitución y en las leyes, es decir, con las garantías del control judicial.

Se concluyó que el CNI había actuado con respeto a lo dispuesto en la normativa vigente. No obstante, el Defensor considera que la evolución tecnológica, y los cambios que vendrán en un futuro próximo, son factores que deben conducir a una reflexión sobre la suficiencia o insuficiencia del control judicial existente, ahora y en el futuro. No hay que olvidar que la Ley del CNI se aprobó hace veinte años. Y no es comparable la interceptación de las comunicaciones en 2022 que en 2002.

La defensa de los derechos de las **víctimas del terrorismo** también ha sido una prioridad para el Defensor del Pueblo que ha mantenido numerosas reuniones con asociaciones y fundaciones.

Los planteamientos de la institución coinciden con muchas de las recomendaciones recogidas en el *Informe de misión a raíz de la visita de información realizada en España, del 3 al 5 de noviembre de 2021, en relación con 379 casos de asesinatos sin resolver cometidos por el grupo terrorista ETA* publicado por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo en 2022.

MIGRACIONES

Las personas extranjeras residentes en España superan los seis millones. Además, durante 2022 se recibieron 118.842 solicitudes de protección internacional, la mayor cifra desde que se creó la Oficina de Asilo y Refugio.

El Defensor ha mostrado especial preocupación por la situación de las personas solicitantes de **protección internacional**. La institución ha llamado la atención por los problemas de identificación temprana de estas personas que agravan las condiciones de especial vulnerabilidad en las que se encuentran.

También ha denunciado las dificultades que tienen para formalizar sus solicitudes de protección, obtener una cita e incluso para demostrar su intención de iniciar el procedimiento, lo cual provoca que durante meses no tengan acceso al sistema de acogida ni se hallen bajo el amparo del principio de no devolución.

Muchos de quienes buscan protección en España se encuentran en situación de calle o de gran precariedad. El Defensor del Pueblo ha formulado un [recordatorio](#) de deberes legales al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones para intentar que, al menos, el sistema responda con más agilidad a las personas o a los grupos especialmente vulnerables.

En función del número de quejas recibidas, la cuestión que más afecta a las personas extranjeras que se encuentran en España, se centra en la **demora en los trámites administrativos** relacionados con su situación de residencia legal o con sus solicitudes de protección internacional.

La guerra de **Ucrania** y la activación por parte de la Unión Europea de los mecanismos necesarios para asumir un desplazamiento temporal son factores que han generado un incremento significativo del flujo de personas desplazadas. Las distintas administraciones con competencias en esta materia se han coordinado de manera eficaz para dar una respuesta inmediata a esta situación.

En lo relativo a **menores extranjeros no acompañados y jóvenes ex tutelados** la reforma del Reglamento de Extranjería, aprobada en 2021 para facilitar el tránsito de los menores tutelados a la edad adulta se valora de forma positiva.

La institución ha continuado prestando especial atención a la situación migratoria en **Canarias**. El incremento de mujeres con menores que se detecta en los últimos años en las llegadas irregulares, principalmente a esta Comunidad, ha sido objeto de especial análisis en las visitas no anunciadas realizadas por los técnicos de la

institución en 2022. Por ello, se dio traslado a la Administración de la necesidad de mejorar la coordinación entre los distintos organismos con competencias en la materia y de la necesidad de mejorar los protocolos con enfoque de género y de infancia en la acogida humanitaria.

El 24 de junio al menos veintitrés personas perdieron la vida en un salto a la valla fronteriza de **Melilla**. La institución actuó de inmediato. Se admitió a trámite la queja de varias asociaciones y el Defensor del Pueblo y una delegación de la institución viajaron a la ciudad autónoma para recabar información a los pocos días.

El Defensor formuló varias [resoluciones](#) centradas en la mejora del procedimiento de rechazo en frontera y de la cooperación con las autoridades homólogas marroquíes, que no fueron aceptadas por la Secretaría de Estado de Seguridad. A juicio de la institución, las razones ofrecidas no resultaban suficientes por lo que se elevaron al ministro del Interior. Éste aceptó los argumentos de la institución y señaló la adopción de medidas sugeridas por el Defensor del Pueblo. La actuación se ha cerrado recientemente con diferencias de criterios en lo relativo al rechazo en frontera.

También se formuló una [recomendación](#) al Ministerio de Asuntos Exteriores para que se adoptaran medidas para reforzar los medios materiales y humanos en embajada y consulado en Marruecos, para garantizar que los necesitados de protección internacional puedan acceder y tramitar sus visados para solicitar asilo en España sin tener que arriesgar sus vidas, ni utilizar vías irregulares de entrada. Exteriores ha aceptado la recomendación y la institución está haciendo un seguimiento de las medidas previstas.

IGUALDAD DE TRATO

El 13 de julio de 2022 se publicó en el BOE la **Ley 15/2022**, de 12 de julio, **Integral para la Igualdad de Trato y la no Discriminación**. El Defensor ha iniciado actuaciones para supervisar la implantación de esta Ley en los distintos ámbitos de la Administración y para adecuar sus prácticas, de forma que se facilite el acceso a la institución de todas las personas que sufran discriminación en cualquier ámbito público.

Tras la entrada en vigor de la citada norma, el Defensor inició tres actuaciones de oficio para atender a las posibles dificultades que pudieran encontrar los menores extranjeros para acceder al derecho a la salud, a la educación y al empadronamiento en las mismas condiciones que los menores españoles.

Continúa las quejas de **personas extranjeras en situación irregular** a las que, tras personarse en dependencias policiales para denunciar un delito, o para el ejercicio de algún derecho, se les inicia un expediente de expulsión por estancia irregular. Además, se han recibido quejas relacionadas con las citaciones policiales a personas extranjeras para comparecer en comisaría, sin especificar el motivo. Por ello, el Defensor ha formulado una [recomendación](#) a la Dirección General de la Policía para que se modifiquen estos modelos de citaciones policiales.

VIOLENCIA DE GÉNERO Y VICARIA

En 2022 el Defensor del Pueblo ha formulado un conjunto de resoluciones en materia de violencia de género para intentar contribuir a mejorar la respuesta de las diversas administraciones al problema y fortalecer la atención concreta a las víctimas.

A raíz de una queja cuestionando que no se incluyera dentro del concepto de víctima de violencia de género a las denominadas «**víctimas indirectas**» (por ejemplo, padres y madres de las víctimas) la institución considera que no se ha reflexionado suficientemente sobre este asunto y, a su juicio, es necesario pensar en reformas legislativas para corregir esta circunstancia. En este sentido, se han formulado [recomendaciones](#) a diferentes administraciones.

La institución ha mostrado especial sensibilidad ante la **violencia vicaria**. E inició una actuación de oficio para analizar los problemas del sistema de protección de los menores, víctimas vicarias de violencia de género contra la madre, que continúa en trámite. A juicio de la institución, hay que garantizar una protección integral a los menores en peligro, a través de servicios públicos capaces de detectar tempranamente el riesgo al que se ven expuestos.

El Defensor del Pueblo ha insistido en la necesidad de mejorar el sistema policial de detención y valoración de riesgo e incrementar la coordinación entre los institutos de medicina legal, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los juzgados para que puedan intercambiar información y colaboren compartiendo las evaluaciones de riesgo.

TRATA DE SERES HUMANOS

A lo largo de 2022, el Defensor ha continuado el seguimiento de casos de mujeres en situación de vulnerabilidad que han solicitado protección internacional en frontera, en los que ACNUR emitió informes favorables a la admisión a trámite y, sin embargo, las resoluciones fueron desestimatorias. La institución insiste en la necesidad de valorar con especial atención este tipo de casos para evitar la desprotección.

Las cifras oficiales sobre la identificación de mujeres y niñas víctimas de trata en España siguen mostrando que aún no se han conseguido desarrollar las herramientas adecuadas para alcanzar un procedimiento ágil al respecto.

EDUCACIÓN

En materia de educación el Defensor del Pueblo ha querido prestar en 2022 especial atención a la equidad en los servicios educativos complementarios como el de comedor.

La institución recuerda que a través del sistema de becas y ayudas es como el sistema educativo debe proporcionar los bienes y servicios necesarios a aquellos alumnos y alumnas que, por sus circunstancias socioeconómicas, no pueden afrontar su adquisición.

En relación con el **servicio de comedor**, el Defensor aboga por garantizar el acceso a este servicio para el alumnado con necesidades educativas especiales, y combatir las situaciones de malnutrición infantil. En su opinión, son necesarias políticas públicas dirigidas a incrementar la cobertura del sistema de becas y ayudas de comedor, ajustando la partida presupuestaria a las necesidades sociales y económicas existentes en cada momento, tomando como referencia la tasa de riesgo de pobreza infantil.

Las quejas referentes al **primer ciclo de educación infantil** revelan la necesidad de aumentar la oferta educativa pública, plantean el insuficiente alcance de la gratuidad y cuestionan el criterio de admisión que prioriza a los padres y madres que realizan una actividad profesional.

En lo relativo al **acoso escolar** la institución valora como positivo el esfuerzo de las administraciones educativas para abordar con la mayor rapidez y eficacia estos episodios. El Defensor aboga por evitar actuaciones burocratizadas dirigidas a registrar los casos detectados y delimitar responsabilidades, y considera prioritario que toda la comunidad educativa se implique en la prevención de estas situaciones. A juicio de la institución, la incorporación de la nueva figura del coordinador de bienestar y protección contribuirá a mejorar la comunicación con el alumnado y sus familias.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo ha continuado realizando el seguimiento de la ejecución de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que impone el deber de garantizar que todos los alumnos del sistema educativo catalán reciban la enseñanza mediante la utilización vehicular de las dos lenguas oficiales en los porcentajes que se determinen, que no podrán ser inferiores al 25 %, en uno y otro caso.

El impulso de la **Formación Profesional** en España constituye una cuestión estratégica para el sistema educativo y productivo. Por ello, en opinión del Defensor, es necesaria la conjunción de esfuerzos por parte de las administraciones educativas y las empresas mediante una oferta en formación profesional capaz de dar respuesta a las vocaciones y capacidades de cada alumno y alumna y a las necesidades, actuales y futuras, del mercado laboral.

Se han recibido quejas relatando las dificultades en el acceso a transporte de alumnos que quieren cursar Formación Profesional en localidades que no son las suyas por carecer de la oferta educativa que les interesa. La institución considera que las administraciones educativas deben revisar su normativa en materia de gratuidad y ayudas al transporte escolar para cursar Formación Profesional Básica.

En el **ámbito universitario** se han recibido quejas relativas a becas. Muchos requerimientos de reintegro de becas por incremento patrimonial no han tenido en cuenta que el incremento era consecuencia del ingreso de la ayuda para alquiler de vivienda habitual, cuya cuantía debe considerarse exenta a efectos de beca. Ante esta situación, el Defensor del Pueblo dirigió tres [sugerencias](#) a la Dirección General de Planificación y Gestión Educativa para que revisaran todos los expedientes afectados y se redactaran con mayor claridad los impresos en los que se notifica inicialmente al alumnado que deben devolver el importe de su beca. Las sugerencias han sido aceptadas.

Por otra parte, la extraordinaria demora detectada en la resolución de varios recursos extraordinarios de revisión y de reposición presentados por estudiantes ante el Ministerio de Educación y Formación Profesional contra la denegación de sus becas, ha motivado una [sugerencia](#) del Defensor del Pueblo, que también fue aceptada.

CULTURA

En el ámbito de la promoción de la cultura cabe destacar el programa del **Bono Cultural Joven 2022**. Se recibieron quejas por las dificultades para tramitar las solicitudes, exclusivamente telemáticas, por lo que se iniciaron actuaciones ante el Ministerio de Cultura con la finalidad de conocer el grado de incidencia real de estas dificultades y las posibles soluciones.

La Administración reconoció incidencias en el funcionamiento de la plataforma tecnológica en el período de presentación de solicitudes, así como en relación con los medios de identificación y firma electrónica requeridos a los solicitantes. Cultura atendió las indicaciones de la institución y facilitó el acceso a las ayudas, se amplió el plazo de presentación en 16 días, se rebajó el nivel de registro para su autenticación y se posibilitó su presentación en las oficinas de correos.

SANIDAD

A finales de 2022, el Defensor del Pueblo comenzó a investigar ante las diferentes administraciones las condiciones generales que están dando lugar a serios problemas en el nivel de **Atención Primaria de salud**. Se solicitó información a la Secretaría de Estado de Sanidad sobre el grado de cumplimiento de las acciones delimitadas por el Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria. También se pidió información a todas las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla sobre las medidas destinadas a dimensionar debidamente las plantillas de los equipos de Atención Primaria y los datos sobre las condiciones de presión asistencial y sobre la demanda no atendida en un tiempo razonable.

Esta actuación general se une a otras abiertas, a partir del verano de 2020, tras recibir numerosas quejas por problemas para recibir atención con normalidad en algunos centros sanitarios de las diferentes comunidades autónomas. Cuantitativamente, destacan las quejas y actuaciones referidas a centros en la Comunidad de Madrid, más de sesenta centros sanitarios, entre centros de salud, consultorios y centros de urgencias extrahospitalarias. Madrid también es la Comunidad Autónoma a la que se han dirigido la mayoría de las [recomendaciones](#) efectuada desde la institución. Estas actuaciones también se vienen desarrollando con las administraciones sanitarias del resto de comunidades autónomas, pero en un número inferior. Así, se han recibido quejas sobre la presión asistencial y la demora para consulta en catorce centros de Andalucía, y en diez centros de la Comunitat Valenciana, Castilla y León o Castilla-La Mancha, siendo menor el número de centros objeto de supervisión en el resto de territorios como Galicia, Cataluña, Aragón o la Región de Murcia.

Esta pérdida de capacidad para atender adecuadamente la demanda asistencial se debe a varios factores, pero destaca especialmente la insuficiencia de profesionales sanitarios. En opinión del Defensor del Pueblo, es urgente afrontar un acuerdo estable para el conjunto del Estado y una coordinación reforzada para paliar la deriva en que se encuentra el sistema. Entre las especialidades médicas más deficitarias se encuentran la medicina familiar y comunitaria, columna vertebral de la Atención Primaria de salud.

La **escasez de profesionales médicos** está fomentando en distintas comunidades autónomas un reexamen de las funciones que puede realizar el personal

de enfermería, que, en muchos casos, puede quedarse al frente del centro de Atención Primaria, manteniendo consulta a distancia con el facultativo correspondiente. Sobre esta cuestión se han recibido respuestas de las consejerías de la Junta de Andalucía y de la Comunidad de Madrid. El Defensor continúa esta actuación y ha solicitado más información sobre la solución para los centros que no pueden contar en algún momento con un profesional médico de presencia.

La institución también ha realizado actuaciones por los cierres, en diferentes comunidades autónomas, de los **centros destinados a la atención urgente de Atención Primaria**, tras la irrupción de la pandemia, y también ha seguido de cerca y ha preguntado a las administraciones por la Atención Primaria en el ámbito rural.

Por otra parte, otros asuntos que han requerido la intervención del Defensor del Pueblo en 2022 fueron las **listas de espera en el ámbito de la atención especializada**. El número de quejas recibidas para ser atendido en consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, continuó incrementándose de forma notable.

PRESTACIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD SOCIAL

La institución continúa recibiendo muchas quejas relacionadas con el **Ingreso Mínimo Vital (IMV)**, herramienta fundamental en la lucha contra la pobreza y la exclusión social. El mayor reto a la hora de gestionar esta prestación, además del volumen de expedientes, es la necesidad de incorporar de forma automatizada mucha información procedente de otras administraciones, esencial para valorar la admisión de solicitudes y la concesión o denegación del IMV. Las actuaciones, en este sentido, del Defensor en 2022 se centraron en quejas recibidas por parte de ciudadanos que habían sido rechazados como beneficiarios del IMV por diferentes aspectos de su situación de vulnerabilidad económica, por los requisitos exigidos a las unidades de convivencia o por el empadronamiento con terceros. Asimismo, la institución trasladó al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) su preocupación por los perjuicios que ocasiona el sistema de actualización de la cuantía del IMV. El Defensor del Pueblo formuló [dos recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones](#), al entender que este aspecto de la regulación del Ingreso Mínimo Vital debe ser objeto de una revisión para que no se reproduzca la situación en el futuro.

BRECHA DIGITAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante diversos organismos públicos señalando que la **cita previa** puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro.

Entre otros, el Defensor se ha dirigido a la **Seguridad Social**, al **Servicio Público Estatal de Empleo (SEPE)**, al **Registro Civil Central**, a los **registros civiles de Madrid** y de **Santiago de Compostela**, a la **Dirección General de Tráfico** y a las **consejerías competentes en materia de procesos de admisión de alumnos**.

Destacan las **actuaciones con la Seguridad Social**, donde los ciudadanos siguen encontrando importantes dificultades para obtener cita previa en la mayoría de provincias, por no estar disponibles, o por significativas demoras en su concesión. La institución formuló unas [recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones](#) para articular un sistema de concesión de cita previa que asegure la atención presencial de los ciudadanos y posteriormente las elevó al titular del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. El Defensor ha recibido la respuesta del ministro sobre las cuestiones planteadas, en la que se exponen los ejes de actuación que integrarían el plan de choque ministerial para hacer frente a los problemas de acceso de los ciudadanos a los servicios de la Seguridad Social: refuerzo de la plantilla en las provincias más deficitarias de personal o con más carga de trabajo (incorporación de 1.600 empleados más en el primer trimestre de 2023), mejora de la atención presencial (entre otros aspectos, para personas más vulnerables y mayores de 65 años); ampliación de la atención telefónica; así como el desarrollo del Plan de Digitalización de la Seguridad Social.

POLÍTICA SOCIAL

Al hilo de las muchas quejas tramitadas por los retrasos en la **valoración de la discapacidad**, el Defensor del Pueblo se ha interesado por conocer qué medidas preparan las comunidades autónomas para que, en abril de 2023, se pudiera cumplir los tiempos marcados para la resolución de las solicitudes.

Se han observado plazos de espera de hasta dos y tres años en la Comunidad Autónoma de Canarias, dilaciones de catorce meses en la Junta de Castilla-La Mancha, en el Principado de Asturias, igualmente hasta tres años de espera. También en la Junta de Extremadura se han constatado demoras de tres años y en la Junta de Andalucía existen tiempos de espera de entre uno a dos años. En la Generalitat de Cataluña las demoras son de alrededor de un año. En la Región de Murcia de las quejas presentadas se infiere plazos entre un año y medio. En la Comunidad de Madrid se han detectado dilaciones de entre uno y dos años.

En cuanto a los retrasos para la valoración en los casos de **atención temprana**, la Comunidad de Madrid ha señalado que la demanda de atención temprana es superior a la posibilidad de atención inmediata.

A través de las quejas tramitadas relativas a la **pobreza y exclusión social**, el Defensor del Pueblo ha constatado que los servicios sociales se encuentran en muchos lugares desbordados por el aumento general de las intervenciones solicitadas y limitados en sus acciones ante la casuística variada de las demandas que los ciudadanos les plantean, y por el incremento y diversificación de funciones que les asignan las regulaciones de prestaciones competencia de otras administraciones. Todo ello implica una fuerte sobrecarga para las plantillas de trabajadores sociales, no suficientemente dimensionadas.

El empadronamiento de personas sin hogar está siendo objeto de análisis por parte de la institución, tras recibir varias quejas sobre los problemas para acceder a los recursos sociales disponibles para las personas en situación de calle y otros colectivos especialmente desprotegidos, siendo imprescindible realizar ese trámite para la gestión de las prestaciones.

MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO O DESAMPARO

En 2022 se ha apreciado un ligero incremento en el número de quejas recibidas en esta materia. El Defensor del Pueblo presta una especial atención a todos los casos en los que los poderes públicos efectúan alguna intervención para la protección de menores, particularmente cuando asumen su tutela y los separan de su grupo familiar.

Para **priorizar el acogimiento familiar frente al institucional**, es necesario adoptar políticas integrales encaminadas a apoyar a las familias de acogida, incrementando los medios personales y materiales de los equipos dedicados a la gestión y supervisión de los acogimientos. También es necesario que las administraciones públicas establezcan unas cuantías de compensación económica más adecuadas.

Otra cuestión destacada en 2022 es el inicio de una **investigación de oficio relativa a menores que, teniendo acordada una medida de protección, han sido víctimas de abusos y de tramas de explotación sexual**. La actuación, que permanece en trámite, se inició tras conocer casos en Illes Balears, Madrid y Comunitat Valenciana. La institución se ha dirigido a todas las administraciones autonómicas para conocer los datos de los que disponen, así como las medidas preventivas que se han adoptado o se van a acometer, y una valoración sobre su efectividad. El Defensor del Pueblo también ha recabado la colaboración de la Fiscalía General del Estado y del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Las distintas administraciones han remitido información que, en estos momentos, está siendo estudiada. Las actuaciones, por tanto, no han concluido.

POLÍTICA SOCIAL DE VIVIENDA

Los elevados precios de compra y de alquiler hacen que las dificultades para acceder a una vivienda afecten especialmente a los jóvenes y a quienes tienen menos recursos. En este contexto, las ayudas a la ciudadanía y la adopción de medidas estructurales a corto y medio plazo que logren una oferta de vivienda asequible en alquiler y venta son clave si se quiere hacer realidad el mandato constitucional. El Defensor del Pueblo sigue con interés la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley por el Derecho a la Vivienda.

En esta materia, **las quejas más numerosas han sido las relativas a solicitudes de vivienda protegida**, fundamentalmente por las largas esperas que implican los procedimientos de adjudicación de vivienda pública protegida.

La única solución pasa por intensificar los medios y recursos destinados al fomento del acceso a la vivienda.

Un asunto que preocupa especialmente al Defensor del Pueblo es el **parque de viviendas para adjudicación en situaciones de emergencia social**. Aunque es obligación de la Administración priorizar las necesidades entre las personas solicitantes, ello no siempre encuentra acomodo eficaz en las normas ni en la actuación administrativa.

Ejemplos de ello son la [recomendación dirigida a Castilla La Mancha](#) para que establezca un procedimiento específico para la adjudicación de vivienda en situaciones de emergencia social, dotado de recursos propios. La institución también ha enviado una [sugerencia](#) a la Empresa Municipal de la Vivienda de Rivas-Vaciamadrid para que, ante la escasez de recursos disponibles de su empresa municipal de vivienda, comunicara de oficio la situación de vulnerabilidad de una unidad familiar a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, es importante señalar que en la Comunidad de Madrid el procedimiento de carácter extraordinario destinado a la adjudicación de viviendas por emergencia social está supeditado a la concurrencia de unos requisitos en exceso estrictos. De hecho, en ninguna de las quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo la Consejería ha adjudicado una sola vivienda por este tipo de procedimiento.

Por lo que respecta a la **venta de vivienda pública a empresas privadas**, la institución Defensor del Pueblo considera que se debe seguir avanzando en una regulación de las viviendas protegidas públicas que preserve la función social para la que fueron construidas o adquiridas. Sería necesario que tales inmuebles no perdieran su calificación y que se imposibilitara o restringiera de forma estricta la venta del parque público de vivienda, así como que se destinaran de manera mayoritaria a arrendamiento.

La institución también ha recibido quejas de personas con escasos recursos económicos que habitan en ciudades con alquileres elevados (como, por ejemplo, determinadas poblaciones turísticas de Illes Balears, Barcelona, Donostia o Madrid) y que manifiestan que no pueden acceder a las **ayudas al alquiler**, ante la imposibilidad de encontrar inmuebles con alquileres que se ajusten a la renta máxima establecida en el Plan Estatal de Vivienda. Por ello, se inició una actuación de oficio con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, relativa al límite máximo mensual de renta arrendaticia de los inmuebles contemplada en el citado Plan. En la misma actuación, el Defensor solicitó al Ministerio que estudiase la posibilidad de aplicar los umbrales económicos y límites que se establecen para las familias numerosas a las familias monoparentales con dos hijos, al estimar que requieren de una protección similar.

Las **ayudas referidas al Bono Alquiler Joven** también han dado lugar a la presentación de un elevado número de quejas ciudadanas, sobre todo por incidencias puntuales en la tramitación de las solicitudes y, en general, por la excesiva demora en convocar y resolver las ayudas, así como a discrepancias con los requisitos exigidos. La mayoría de estas quejas provienen de Andalucía y de la Comunidad de Madrid.

IMPUESTOS

En 2022, la institución ha llevado a cabo actuaciones relativas a la **exención de las ayudas estatales de carácter social que perciben los colectivos en riesgo de exclusión social**. Así, el Defensor del Pueblo ha [recomendado a la Secretaría de Estado de Hacienda](#) que estudie la modificación del artículo 7 de la Ley del IRPF, para que recoja la exención tributaria de las ayudas estatales que perciben los colectivos en riesgo para equiparar su tributación con las que abonan con similar finalidad las comunidades autónomas y las entidades locales.

Tras recibir diversas quejas relacionadas con el Impuesto de Bienes Inmuebles (**IBI**), la institución solicitó mejorar la coordinación entre los organismos vinculados a la gestión y los ayuntamientos o diputaciones, que realizan las liquidaciones y su recaudación.

Por lo que se refiere a los **derechos y garantías de los contribuyentes**, y tras apreciar que las notificaciones que practica la Agencia Tributaria contienen la referencia al día inicial de cómputo, pero no al día final del plazo de un mes que se establece para recurrir, la institución ha [recomendado](#) que se incluya en el apartado de recursos de las notificaciones un texto explicativo del cómputo correcto de los plazos señalados por meses.

En cuanto a los procedimientos tributarios, el Tribunal Económico-Administrativo Central resolvió el año pasado en el mismo sentido mantenido por el Defensor del Pueblo en lo que respecta al límite de **inembargabilidad de los salarios, sueldos o pensiones**.

EXCLUSIÓN FINANCIERA

La exclusión financiera es un problema vinculado con el aumento de la «brecha digital» y con el avance de la despoblación. El Defensor del Pueblo mantiene abierta una actuación de oficio ante el Banco de España y ante el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

La institución se ha fijado especialmente en la situación de las **personas mayores y en cómo les están afectando los cambios en el modelo de atención bancaria**. Ha insistido en que el diseño de la atención a los usuarios bancarios debe armonizar los intereses de las empresas financieras con un modelo de negocio acorde con las necesidades específicas de este sector de la población. Desde la institución se piensa que los procesos de digitalización han de ser compatibles con la asistencia presencial para personas que, por determinadas circunstancias, tienen dificultad para realizar gestiones online.

Por otra parte, la inclusión financiera es una de las bases necesarias que sostienen la inclusión social. Desde hace varios años, el Defensor del Pueblo recibe quejas de organizaciones de apoyo a inmigrantes, según las cuales las **entidades bancarias niegan la posibilidad de abrir cuentas de pago básicas a algunos inmigrantes en situación irregular**, o se les exigen requisitos para abrir dichas cuentas que no se les piden a otros ciudadanos. La Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional ha comunicado que está en proceso de propuesta de un informe de evaluación del acceso a las cuentas de pago básicas y la definición de situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, según el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, que establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

El tercer punto sobre el que ha trabajado este año la institución es el de la **accesibilidad a la operativa bancaria para las personas con discapacidad auditiva o visual**.

ENERGÍA

El Defensor del Pueblo sostiene que las claves reguladoras de la política energética deberían fijarse desde la **perspectiva de los derechos**, puesto que muchos derechos fundamentales pueden verse comprometidos en situaciones de privación prolongada de suministro eléctrico. Es el caso del derecho a la salud, a la vivienda digna, a la educación o a un medio ambiente adecuado.

El conflicto bélico en Ucrania y su incidencia en el **encarecimiento de los precios del gas y la electricidad ha afectado también a España y a sus consumidores**.

En 2022 el Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas relacionadas con el **reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable**, que da derecho a ser beneficiario del bono social eléctrico y del bono social térmico. Las resoluciones de la institución se han orientado, tanto a lograr una solución práctica ante la falta de respuesta de la Administración, especialmente en [sugerencias](#) -como la dirigida a la Comunidad de Madrid-, como para superar problemas y trabas burocráticas con las que los ciudadanos se encuentran en la gestión de estas ayudas. Así, cabe destacar la [recomendación](#) formulada a la Secretaría de Estado de Energía, que proponía que no se exigiera contar con el título de familia numerosa en vigor, especialmente en los casos de renovación, ante la constatación de las demoras que la expedición de dicho título arrastra en determinados territorios.

El Defensor también ha detectado posibles errores en la atribución de la condición de consumidor vulnerable por parte del algoritmo BOSCO, sistema puesto a disposición de las empresas comercializadoras por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y ha comprobado que no existe un procedimiento ágil y conocido por los usuarios, de revisión de dichos errores.

En materia de energía, la institución considera necesario reflexionar sobre la posibilidad de extender la figura de consumidor vulnerable a los consumidores de gas y profundizar en la regulación de la figura de la electrodependencia.

Asimismo, y tras constatar **ausencia de garantías en los cortes de suministro** eléctrico que son llevados a cabo por parte de las empresas comercializadoras de una forma unilateral, el Defensor [recomendó a la Secretaría de Estado de Energía](#) que regule un procedimiento que garantice la intervención de la

Administración en la elaboración de las actas, previo a toda actuación que pueda conducir a la suspensión del suministro eléctrico.

Por otra parte, la ausencia de soluciones a un problema que afecta a un numeroso grupo de familias que viven en varios sectores de la **Cañada Real**, en Madrid, y llevan más de dos años sin suministro eléctrico, ha dado lugar a nuevas actuaciones por parte del Defensor del Pueblo. En 2022 se han dirigido recomendaciones a las consejerías de [Sanidad](#) y de [Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura](#) de la Comunidad de Madrid; al [Comisionado de la Comunidad de Madrid para la Cañada Real](#); y a los ayuntamientos de [Madrid](#), [Rivas Vaciamadrid](#) y [Coslada](#). El Defensor busca con estas resoluciones promover una colaboración más eficaz entre todas administraciones implicadas. El problema, mientras tanto, persiste.

MEDIO AMBIENTE

En materia medioambiental destaca la actuación de oficio con las administraciones autonómicas y la Secretaría de Estado de Medio Ambiente para supervisar la puesta en marcha de las nuevas medidas establecidas por la legislación sobre la **retirada del amianto de instalaciones** y emplazamientos que contengan este material tóxico.

La norma aprobada en 2022 establece un plazo de un año para que los ayuntamientos elaboren un censo de instalaciones contaminadas con amianto y lo envíen a las comunidades autónomas para que éstas inspeccionen y verifiquen que los materiales se han retirado y enviado a un gestor autorizado. Sin embargo, algunas administraciones se hallan aún en las fases preliminares de impulso de las medidas previstas en la norma y, por tanto, las posibilidades de cumplir el plazo son escasas.

En opinión de la institución resulta preciso impulsar la elaboración del censo y determinar las edificaciones y lugares de carácter público con mayor riesgo. Por ello, ha [sugerido](#) a las consejerías de medio ambiente de Aragón, Cantabria, Castilla-La Mancha, Ceuta, Comunidad de Madrid, La Rioja y la Región de Murcia que adopten las medidas necesarias para agilizar el cumplimiento de las obligaciones previstas y que establezcan criterios orientativos para la elaboración del inventario y el calendario de retirada.

Para facilitar la aplicación de la norma, el Defensor del Pueblo ha dirigido también una [sugerencia](#) a la Secretaría de Estado de Medio Ambiente para que intensifique la comunicación a través de la Comisión de Coordinación en Materia de Residuos, para resolver dudas, fijar criterios o poner en común buenas prácticas que hayan desarrollado las comunidades autónomas o entidades locales para la elaboración de los inventarios y los calendarios.

Actuaciones destacadas en 2022 relacionadas con el medio ambiente fueron también las derivadas de las **quejas por el ruido y las molestias provenientes de los locales de hostelería**. El criterio del Defensor es que la Administración debe garantizar que los locales de hostelería cumplen las exigencias ambientales y las medidas correctoras en materia de ruido que se derivan de la normativa de aplicación y de las autorizaciones concedidas. En este contexto, destacan especialmente las quejas recibidas por parte de numerosos ciudadanos y diversas asociaciones y plataformas de distintas ciudades, principalmente Barcelona, Bilbao y Madrid, por la proliferación de terrazas hosteleras.

La investigación de Madrid es la que está más avanzada, al haberse iniciado en 2021 y la institución ha podido constatar que la aplicación de la nueva ordenanza, a principios de 2022, fracasa en su intento de garantizar el descanso de los vecinos. El Defensor del Pueblo ha dirigido varias [recomendaciones al Ayuntamiento de Madrid](#), con la finalidad de que se supervise de una forma eficaz el cumplimiento por parte de los titulares de las terrazas de hostelería de los requisitos establecidos en la ordenanza para garantizar la convivencia de ambos derechos, el de los vecinos al descanso y el de los empresarios hosteleros.

Los incendios forestales, uno de los principales problemas ambientales de 2022, motivaron una actuación de oficio, que permanece abierta, con todas las comunidades autónomas y con la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, para comprobar el grado de cumplimiento y la eficacia de las medidas previstas por el Real Decreto-ley 15/2022, de 1 de agosto, por el que se adoptan medidas urgentes en materia de incendios. Esta actuación vino a unirse a la iniciada sobre el incendio en la Sierra de la Culebra (Zamora), en la que ardieron más de 30.000 hectáreas, el pasado mes de junio.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo continuó en 2022 sus actuaciones sobre la situación de los acuíferos subterráneos que abastecen al **Espacio Natural de Doñana**, protección de fauna y flora y contaminación atmosférica.

FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS

En reiteradas ocasiones el Defensor del Pueblo ha manifestado su preocupación por las elevadas **tasas de temporalidad** de los empleados públicos y ha considerado la necesidad de abordar la situación de quienes vienen padeciendo desde hace años los efectos de la temporalidad, solo parcialmente corregida por los procesos de estabilización del empleo temporal. Para resolver esta situación, el legislador aprobó la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

Con independencia del impacto generado por la citada norma, el Defensor del Pueblo ha continuado recibiendo quejas sobre los retrasos en la gestión de las pruebas selectivas derivadas de ofertas públicas de empleo. Para abordarlas ha iniciado actuaciones con diversas administraciones.

En 2022 se ha recibido un número elevado de **quejas de personal sanitario**, dependientes de distintas administraciones autonómicas, en las que ponen de manifiesto la deficiente prestación del servicio sanitario debido a la insuficiencia de personal y expresan sus reivindicaciones para la mejora de sus condiciones laborales.

A juicio del Defensor del Pueblo, es necesaria una eficiente planificación de los recursos humanos y la adopción de medidas estructurales para paliar la insuficiencia de medios personales, la precariedad laboral y el exceso de temporalidad, así como la cobertura de las ausencias de carácter temporal que conlleven la reserva de plaza, como vacaciones y permisos, ausencias por incapacidad temporal o reducciones de jornada.

MNP

El Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) realizó en 2022 un total de 62 actas de visitas, que dieron lugar a 795 resoluciones, de las cuales 245 fueron recomendaciones, 521 sugerencias y 29 recordatorios de deberes legales.

Las 795 resoluciones emitidas por el MNP abordan algunas carencias en las condiciones de vida de las personas privadas de libertad, y, entre otros asuntos, la necesidad de mejorar la asistencia sanitaria en dichos centros.

En los últimos años, el MNP ha puesto en marcha varios programas específicos con enfoques transversales sobre personas privadas de libertad.

En 2022 el MNP ha desarrollado un proyecto sobre la **salud mental** para detectar situaciones de riesgo de maltrato y vulneración de los derechos de todas aquellas personas con trastornos mentales que se encuentran privadas de libertad. El MNP ha detectado la falta de un abordaje específico en la salud mental y un uso excesivo de las contenciones y aislamiento a estas personas. En este sentido, considera que es necesario trabajar en la identificación de las vulnerabilidades asociadas a la discriminación y el estigma social a las que están sometidas las personas con problemas de salud mental.

ENCOMIENDA ABUSOS ÁMBITO IGLESIA

El informe se hace eco, asimismo, de los trabajos que desde marzo de 2022 se iniciaron en la institución para atender la encomienda, procedente del Congreso de los Diputados, para elaborar un informe sobre abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica y el papel de los poderes públicos. El Defensor del Pueblo compareció el 20 de junio en el Congreso de los Diputados, a petición propia, para informar de los trabajos realizados hasta ese momento en el proyecto. En dicha comparecencia explicó los tres ámbitos de actuación del proyecto: una comisión asesora de expertos, una unidad dedicada a la atención a las víctimas y un foro de diálogo con las asociaciones de víctimas.

El 5 de julio, el Defensor presidió la primera reunión de la **Comisión Asesora para elaborar un informe sobre los abusos sexuales en la iglesia católica**. Esta comisión compuesta por veinte miembros: diecisiete asesores externos a la institución del Defensor del Pueblo, así como la adjunta primera, la adjunta segunda y el propio titular de la institución, quien, tal y como señala la encomienda, preside la comisión. **La Comisión Asesora se ha reunido en seis ocasiones, la última el pasado viernes, 10 de marzo.**

Un día después, 6 de julio, se creó la **Unidad de Atención a las víctimas**, formada por un equipo de siete profesionales especializados en la escucha de víctimas de abusos (psicólogos, juristas, criminólogos y trabajadores sociales), y dos administrativos. El trabajo de esta unidad se desarrolla en dos líneas: un procedimiento de escucha activa de las víctimas y un sistema de estudio y de recogida de información. Cuando es necesario, se desplazan a los puntos de España donde residen las víctimas. Hasta ahora, la Unidad de Atención a las Víctimas se ha trasladado a Barcelona, Sevilla, Pamplona, Zaragoza, Vigo, Toledo, Mataró y Valencia.

El 5 de agosto el Defensor del Pueblo se dirigió a diversas asociaciones de víctimas de abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica, invitándolas a sumarse en el **Foro de Asociaciones**, concebido como un espacio en el que los representantes de las asociaciones de víctimas, entre ellas o con unos determinados miembros de la Comisión, comparten sus experiencias y posiciones. Se trata de aglutinar una serie de vivencias, de puntos de vista y de peticiones que se incorporarán al informe encomendado. **El Foro de Asociaciones se ha reunido dos veces.**

En estos momentos los trabajos avanzan, se siguen recogiendo testimonios y se ha comenzado a redactar el informe cuyo estado de la cuestión se pretende presentar en el Congreso de los Diputados antes de que finalice la actual legislatura.

Hasta ahora hemos recogido **445 testimonios** de víctimas que voluntariamente se han dirigido a nosotros por diferentes vías (mail, teléfono, correo postal y presencialmente).

Estamos satisfechos con el ritmo de llegada de los testimonios y con la cantidad de víctimas que se han dirigido a nosotros, pero lo que realmente nos importa y preocupa, más que el número, es escuchar a las víctimas y hacerlo con respeto, con seriedad, con discreción y con confidencialidad. Las víctimas que decidan contactar con nosotros pueden contar con ello. Y, a partir de ahí, elaborar un informe con consideraciones, propuestas y sugerencias que será trasladado al Congreso de los Diputados.

Estamos solicitando la colaboración de distintos estamentos de la Iglesia católica y esperamos poder contar con ella en breve.

Quiero agradecer, en este punto, la valiosísima colaboración que el diario El País nos está prestando en este trabajo.