

ANEXO ÍNDICE

• Sanidad	2
• Vivienda	4
• Violencia contra las mujeres	6
• Seguridad Social	8
• Políticas sociales	10
• Administración de Justicia	12
• Migraciones	14
• Medio Ambiente	17
• Educación	18
• Función Pública	20
• Administración local	21
• Comunicaciones y transporte	22
• Hacienda pública	24
• Actividad económica	26
• Mecanismo Nacional de Prevención.....	28
• Actualización Informe Iglesia.....	28

Informe anual 2024

ANEXO

El Informe anual 2024, 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.

SANIDAD

El Defensor del Pueblo analizó el año pasado los **criterios para la cobertura de vacantes de personal sanitario en la Atención Primaria**. En la institución Defensor del Pueblo se recibieron quejas sobre el **funcionamiento de estos centros**, mostrando los problemas asociados a la atención que reciben los ciudadanos cuando esta se produce de forma rotativa por diferentes profesionales. La institución ha planteado la necesidad de analizar los factores que ocasionan las disparidades de la cobertura entre los distintos centros, así como que se apliquen medidas dirigidas a las resolver la situación de pacientes sin profesional asignado. También se solicitó a las administraciones que especifiquen si está prevista la reasignación de profesional de referencia a los **pacientes más vulnerables**, y que esta se efectúe lo más rápidamente cuando se prevé una ausencia prolongada del profesional titular. Navarra, Cataluña, Castilla-La Mancha, Comunitat Valenciana, Castilla y León o Cantabria informaron de que incluyen criterios diferenciados para los pacientes más vulnerables. Galicia informó sobre un proyecto que contempla la reasignación inmediata de profesional (o cupo médico) para pacientes con vulnerabilidad.

Asimismo, se emprendieron actuaciones relativas a la mejora de las contestaciones a las **reclamaciones de los pacientes**, sobre las **dificultades para establecer contacto telefónico con los centros de Atención Primaria** y acerca de la evolución de los procedimientos telemáticos establecidos para la **obtención de cita**.

Por lo que respecta a las **listas de espera, tanto en consultas externas, en pruebas diagnósticas o listas de espera quirúrgica**, las administraciones informaron al Defensor del Pueblo de las medidas que vienen adoptando para solventar o reducir estas incidencias -atender y operar tardes y en fines de semana...- que siguen generando preocupación entre los pacientes.

Por otra parte, en 2024 concluyó la **actuación de oficio sobre al cribado del cáncer de mama** iniciada dos años atrás. Se formularon [Recomendaciones](#) al Ministerio de Sanidad y a las consejerías competentes en materia de salud para que, entre otros asuntos, se culmine la elaboración de un protocolo de consenso nacional sobre su aplicación. Y además, que se amplíe la realización de pruebas de detección para mujeres entre 45 y 49 años, y entre 70 y 74 años, bajo criterio facultativo, en función de los antecedentes clínicos. Asimismo, que se garantice que los hombres y las mujeres trans, que se encuentren en el rango de edad objetivo, tengan la posibilidad de someterse a pruebas diagnósticas con la misma periodicidad que el resto de la población.

Uno de los asuntos destacados de esta Área en 2024 ha sido la **salud mental para adolescentes y jóvenes**. La institución recibe cada vez más quejas sobre la insuficiencia de recursos específicos de media estancia para la atención de menores y jóvenes adultos que padecen problemas de salud mental asociados a discapacidad intelectual o a adicciones. Algunos pacientes, los de mayor gravedad, pasan en ocasiones largos períodos de tiempo en unidades psiquiátricas de hospitalización de agudos por falta de plazas en recursos específicos para el tratamiento. Hay limitación de acceso a los recursos específicos por motivos económicos y los tratamientos más complejos, con internamiento, requieren la cofinanciación por las familias.

Para el Defensor del Pueblo es prioritario que las administraciones sanitarias y sociales autonómicas competentes examinen en profundidad las capacidades de que disponen los pacientes para así poder atender los problemas más graves de salud mental en la población infantojuvenil. Parece imprescindible incrementar el número de profesionales y recursos terapéuticos especializados para que las familias, ante los primeros síntomas, puedan acudir con prontitud a un especialista sin esperas prolongadas de citas, problema que se da en la actualidad.

Asimismo, la oferta asistencial debe ser suficiente para abordar los casos más complejos, así como la patología dual y los trastornos de la conducta alimentaria, diseñando y acordando, si es preciso, una red de recursos específicos de referencia autonómica o estatal para la atención a la salud mental infanto-juvenil multidisciplinar e intensiva. Parece necesario también fortalecer la coordinación entre los servicios sanitarios y los de atención social en esta materia.

VIVIENDA

Los problemas de acceso a la vivienda llevan tiempo reflejándose en las quejas que recibe el Defensor del Pueblo. En 2024 se insistió desde la institución en la necesidad de mantener y mejorar los programas de ayudas al pago del alquiler y, ante el incremento sostenido de los precios, se instó a las administraciones a utilizar las herramientas de la vigente Ley de Vivienda 12/2023. A juicio del Defensor del Pueblo, es necesario aumentar significativamente el número de viviendas públicas destinadas al alquiler, hasta aproximarse a la media europea. Cabe, además, aconsejar que las viviendas públicas protegidas se destinen al alquiler, frente a la compra, y estén sujetas a un régimen de protección permanente.

En la tramitación de quejas relacionadas con la vivienda, el Defensor del Pueblo también ha recordado que los procedimientos de adjudicación de viviendas públicas deben ser ágiles y transparentes, y ha señalado la importancia de que exista un baremo reglado y público para evitar la inseguridad jurídica y la desconfianza de los solicitantes. Asimismo, se cree necesario que los participantes en dichos procedimientos sean seleccionados de acuerdo con unas normas que atiendan a sus circunstancias materiales –económicas, sociales, o familiares–, sin que las trabas burocráticas les prive de su participación en los procesos de adjudicación. En esta línea, se recibieron quejas sobre problemas y fallos en el proceso de presentación de solicitudes en el marco del Plan Vive de la Comunidad de Madrid. La institución dirigió, al respecto, tres [Sugerencias a la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras](#).

En 2024, la institución también ha tramitado expedientes relacionados con los registros públicos de demandantes de vivienda, que son una herramienta fundamental para la adjudicación de vivienda pública. Destaca un caso relativo al Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda de Madrid, dependiente del Ayuntamiento, y donde el Defensor del Pueblo observó deficiencias en la regulación y defectos en la redacción del Reglamento que llevaron a una interpretación restrictiva de las normas que regulan la inscripción en dicho registro. En opinión del Defensor del Pueblo, la regulación de la inscripción en los registros de demandantes de vivienda pública no debe constituir una nueva barrera de acceso a la vivienda. Sobre este asunto se formularon [dos Recomendaciones y una Sugerencia](#) al Ayuntamiento de Madrid.

Bono alquiler joven. El notable retraso en la resolución de estas ayudas, de más de un año, dio lugar a la formulación de Recordatorios de deberes legales a las consejerías competentes de las comunidades autónomas de [Andalucía](#), [Aragón](#), [Canarias](#), [Castilla y León](#), [Galicia](#), [Madrid](#) y [Murcia](#), para que dictasen y notificasen en tiempo y forma la resolución expresa y motivada en el procedimiento de concesión de la ayuda al Bono alquiler joven y para que acomodasen su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad. En el mismo sentido fue formulada una [Sugerencia a la Consejería de Fomento y Vivienda de Andalucía](#).

Otro importante bloque de quejas recibidas se refirió a la demora en el pago de las ayudas ya reconocidas. La institución detectó retrasos en su abono en Asturias, Andalucía y Madrid. Las consejerías competentes indicaron que la complejidad del procedimiento, y el incremento de la carga de trabajo que estas ayudas suponen, eran las causas de la dilación en el pago.

El Defensor del Pueblo ha de insistir en que la dificultad en el acceso a la vivienda afecta de manera especial a los jóvenes y a su emancipación, y en que los recursos destinados a las ayudas al alquiler dirigidos a este colectivo parecen no ser suficientes para cubrir las necesidades, como demuestra la cantidad de solicitudes que, cumpliendo los requisitos, quedan fuera de las convocatorias por agotamiento del crédito disponible.

Desahucios. Las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo en este sentido se incrementaron en 2024, año en el que se registraron 102 actuaciones en asuntos de esta naturaleza, frente a las 60 del año 2023. La institución ha detectado que las familias carecen de información sobre los recursos y servicios de su localidad a los que pueden acudir. La escasez de vivienda pública destinada a atender este tipo situaciones de emergencia social, así como los tiempos excesivos en que incurren las administraciones para adjudicar una vivienda en estas situaciones, pueden suponer que las personas afectadas deban solicitar a los ayuntamientos prórrogas de su estancia en los recursos residenciales temporales de urgencia que les han ofrecido, o que pasen de un recurso a otro cuando superan los tiempos máximos, o que necesiten durante prolongados períodos de tiempo ayudas económicas de emergencia para enfrentar al pago de alternativas habitacionales o alquileres.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

En 2024 el Defensor del Pueblo publicó el informe [Violencia vicaria de género. Las otras víctimas](#) con recomendaciones a las administraciones para mejorar los servicios de atención a los menores y prevenir más eficazmente esta forma de violencia.

Además, el Defensor ha realizado nuevas actuaciones para mejorar la protección de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas. En este sentido, ha formulado una [Recomendación](#) a la Secretaría de Estado de Seguridad para dotar de formación específica a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que realizan la primera intervención con las víctimas. También ha formulado una [Recomendación](#) al Ministerio del Interior para que, en todo momento, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado protejan la intimidad y los datos personales de las víctimas, evitando que puedan llegar a ser conocidos por el presunto agresor.

Otra actuación destacada tiene que ver con los *procesos de arrancamiento*, cuando la Policía, en cumplimiento de mandato judicial, entrega la guarda de los hijos al padre por incumplimiento reiterado de la madre de las obligaciones del régimen de visitas. El Defensor del Pueblo formuló [Recomendaciones](#) para que se analicen estos casos, en especial, cuando tras los incumplimientos de las madres se oculta un trasfondo de violencia.

Por otro lado, al Ministerio de Justicia se [le recomendó](#) la revisión del artículo 776 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para incluir la obligación judicial de realizar una valoración del riesgo, en caso de modificación de la custodia, que sea debidamente motivada en la resolución judicial cuando el padre haya sido denunciado por cualquier delito relacionado con la violencia doméstica o de género.

Un año más, el Defensor del Pueblo siguió recibiendo quejas sobre problemas en los procesos de ejecución de las sentencias penales por violencia de género, de las sentencias civiles por impago de pensiones de alimentos, sobre retrasos en la disolución de la sociedad de gananciales y sobre los impagos de las deudas comunes contraídas en el matrimonio.

Las víctimas de violencia de género siguen quejándose por las dificultades para poder ejercer sus derechos, en especial, para acceder a la acreditación administrativa de la condición de víctimas. El Defensor ha formulado [Recomendaciones](#) para acabar con estas dificultades. También se han formulado [Recomendaciones](#) para luchar contra las dificultades de acreditación que sufren las madres víctimas de violencia vicaria de género por el asesinato de sus hijos e hijas.

Ante los casos de mujeres menores de edad que padecen violencia de género por agresores, también menores, el Defensor del Pueblo ha pedido que se analice si existe un sesgo discriminatorio por edad hacia las víctimas adolescentes y si se las excluye cuando son agredidas por un menor.

Las **mujeres mayores que son víctimas de violencia** han centrado especialmente la atención del Defensor del Pueblo en 2024. En su opinión, padecen una violencia oculta, perpetrada a lo largo de los años, que está socializada y normalizada. No son capaces de denunciar y tienen muchas dificultades para salir del entorno violento. Además, quienes consiguen pedir ayuda se enfrentan a servicios y políticas públicas no adaptados a su realidad.

Desde la institución se ha constatado que les resulta complicado acceder a las acreditaciones administrativas y a las ayudas económicas previstas en la Ley. A juicio del Defensor del Pueblo, solo reconociendo las dificultades y los impedimentos que deben afrontar es posible acertar en las soluciones para garantizar el acceso de estas mujeres a los recursos públicos, restaurando en lo posible los daños sufridos y recuperándolas para una vida plena, libre de violencia.

Muchas de estas mujeres sufren violencia de género económica. Por ello el Defensor [recomendó al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes](#) que adoptase las medidas legislativas necesarias para que los delitos considerados de violencia de género económica pudieran ser incluidos en la Ley contra la Violencia de Género. El Ministerio ha comunicado su intención de realizar los cambios normativos necesarios para hacerlo realidad.

Además, formuló una [Recomendación a la Secretaría de Estado de Justicia](#) para evitar que se ejerza la violencia económica contra la mujer a través de los sistemas procesales para la disolución de gananciales en un divorcio.

El Defensor del Pueblo también ha recibido quejas relativas a su acreditación como víctimas, en las que se pone de manifiesto que se les obliga a pasar por entrevistas y procesos administrativos en los que su edad, su situación de dependencia, sus problemas de salud y movilidad o sus dificultades tecnológicas no son tenidas en cuenta, ni por los protocolos, ni por las redes asistenciales que les atienden. Los servicios sociales aplican el modelo común de acreditación que está pensado para otro tipo de víctima.

También se han detectado problemas de acceso a la Renta Activa de Inserción. Por ello se ha [recomendado al Ministerio de Igualdad](#) la modificación del Real Decreto que regula la RAI, para permitir que sea solicitada por mujeres mayores de 65 años que, cumpliendo con el resto de requisitos, no hayan cumplido la edad legalmente establecida para su jubilación. El Ministerio aceptó la recomendación y derogó el citado Real Decreto. Además, la institución ha formulado [Recomendaciones a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social](#) sobre el acceso a la pensión de viudedad.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo ha denunciado que las limitaciones legales establecidas para los embargos por deudas, o el mecanismo de segunda oportunidad, no aplican la perspectiva de género y no tienen en cuenta la edad ni las circunstancias de las víctimas, lo que, a su juicio, perjudica especialmente a mujeres mayores y resta efectividad a su derecho compensatorio. En opinión de la institución debería promoverse un régimen más flexible de pensiones que permita al Juzgado modular el importe del embargo por lo que ha formulado una [Recomendación al Ministerio de Igualdad](#) que ha sido aceptada.

SEGURIDAD SOCIAL

Reintegro de prestaciones sociales por cobro indebido. El Defensor del Pueblo recibe frecuentemente las quejas de los ciudadanos que están obligados a reintegrar prestaciones sociales - pensiones no contributivas (PNC), ingreso mínimo vital (IMV), rentas autonómicas de inclusión social, y prestaciones y subsidios de desempleo- que

han podido cobrar de forma indebida por errores en la gestión a cargo de la propia Administración, o atribuibles a la saturación de los servicios administrativos y las demoras en tramitar los expedientes.

Aunque las cuantías de esas prestaciones, por lo general asistenciales, sea de menor entidad, la suma de mensualidades (hasta cuatro años) y el requerimiento de reembolso practicado inicialmente de una sola vez, abocan a una situación insostenible a muchos afectados, para quienes la percepción de una de esas prestaciones ha servido apenas para sufragar los gastos de su día a día.

El Defensor del Pueblo inició actuaciones en 2024 con la Secretaría de Estado de Trabajo, de la que depende el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), y con la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones para pedir información sobre diversas cuestiones, entre ellas, en qué medida se puede valorar la situación económica del beneficiario y encontrar una vía menos gravosa para que la cantidad reclamada pueda ser condonada, total o parcial, cuando el error o la demora sea imputable a la entidad gestora; el establecimiento de un período de retroactividad máxima (tres meses); la suspensión inmediata del abono de la prestación, o la no aplicación de recargos o intereses.

Tras recibir respuesta de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones, el Defensor del Pueblo considera que la configuración actual de los procedimientos de reintegro afecta de manera desproporcionada a varios colectivos vulnerables, por lo que ha resuelto ampliar actuaciones con dicha Secretaría, por entender que debe priorizarse la minimización de los reintegros en estos colectivos, con la expectativa de que puedan encontrarse los mecanismos necesarios para minimizar los efectos de los reintegros de prestaciones indebidas para las personas en condiciones de mayor vulnerabilidad social y económica. A juicio del Defensor del Pueblo, el marco básico de regulación en materia de reintegro de prestaciones de la Seguridad Social debe ser revisado a la mayor brevedad posible, lo que implicaría una modificación del artículo 55 la Ley General de la Seguridad Social y, a continuación, los cambios correspondientes en la regulación de los procedimientos concretos de la Administración estatal y de las administraciones autonómicas.

Otras actuaciones destacadas en materia de Seguridad Social tuvieron que ver con la prestación por **cuidado de menores afectados por cáncer** u otra enfermedad grave; la no discriminación de los **menores de familias monoparentales**, y la tramitación de quejas relativas a las **pensiones de jubilación** contributivas. Por lo que se refiere a la gestión de la **cita previa**, la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones informó al Defensor del Pueblo de las medidas adoptadas para paliar las deficiencias en el sistema de citas de las oficinas. Entre ellas, se encuentran la contratación de interinos; la creación de unidades provinciales telemáticas para que los funcionarios se dediquen exclusivamente a la atención al ciudadano; la prioridad en la atención a personas mayores de 65 años y a ciudadanos que puedan perder derechos económicos sin cita previa; la creación de una mesa de recepción y orientación rápida; la ampliación de la oferta de atención telefónica, y la implementación de nuevos canales de atención telemáticos para reducir desplazamientos y mejorar los servicios.

POLÍTICAS SOCIALES

Personas con discapacidad

De entre las actuaciones relativas a los problemas que enfrentan las personas con discapacidad, destacan los surgidos a raíz de la aplicación práctica de la modificación normativa de la Ley 8/2021, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, que han motivado quejas por la pérdida de diversas ventajas fiscales y sociales que ayudaban a la gestión diaria de las familias afectadas, al haberse convertido las antiguas figuras desaparecidas en curatelas o guardas de hecho, u otras medidas voluntarias de apoyo.

A juicio de la institución es necesario realizar un análisis multisectorial para superar los problemas de falta de coherencia en el modelo de atención social a las personas con discapacidad, que no parecen haberse ajustado de una manera eficaz a la nueva realidad normativa. Por ello, se ha [recomendado](#) a la Secretaría de Estado de Hacienda que modifique el texto de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, con el fin de mantener la efectividad de la protección a las personas con discapacidad en términos equivalentes a los que resultaban de aplicación antes de la vigencia de la Ley 8/2021. Esta Recomendación no ha sido aceptada. En paralelo, se formuló otra [Recomendación](#) a la Secretaría de

Estado de la Seguridad Social y Pensiones, que también fue rechazada, para que se revise, a la mayor brevedad, la disposición adicional vigésimo quinta del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, para mantener la efectividad de la protección a las personas con discapacidad en términos equivalentes a los que resultaban de aplicación antes de la vigencia de la Ley 8/2021.

Ante esta situación, y las consecuencias negativas que se están produciendo para las personas con discapacidad, el Defensor del Pueblo ha reiterado las mencionadas recomendaciones, solicitado información adicional y ha dado traslado de este problema a la Secretaría de Estado de Derechos Sociales.

Por otro lado, destacan en esta área los **problemas de retraso para la valoración de la discapacidad**, que siguen siendo objeto de un número muy alto de quejas recibidas. Partiendo de que los retrasos, que en algún caso podían superar los cuatro años, se planteaban de forma generalizada en todos los territorios, el Defensor del Pueblo inició una actuación general con el conjunto de las administraciones autonómicas. A partir de las respuestas recibidas se han formulado diez [Recomendaciones](#) relativas a varios aspectos como la dotación de los equipos multidisciplinarios; el desarrollo normativo sobre la composición; organización y funciones de estos equipos; el desarrollo normativo sobre la tramitación del procedimiento; los procedimientos de revisión, o la creación de un grupo de expertos que presten apoyo científico y técnico a los equipos y la interacción de los sistemas de dependencia y discapacidad.

Atención residencial a personas mayores

Durante 2024, el Defensor del Pueblo, además de atender las quejas presentadas por los ciudadanos acerca del funcionamiento y cuidado que se presta a las personas mayores en los diversos recursos destinados a la atención de personas en situación de dependencia, prosiguió una actividad complementaria de **supervisión directa del funcionamiento de los centros residenciales de personas mayores**. A las actuaciones que ya estaban en curso con la Comunidad de Castilla y León, se sumaron las visitas realizadas a centros de las comunidades de Cantabria, Galicia y La Rioja. También se solicitó información a la Comunitat Valenciana.

Dependencia

En 2024 las quejas recibidas por el Defensor del Pueblo sobre la demora en resolver las solicitudes, recursos y reclamaciones relacionadas con el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se incrementaron, suponiendo ya la cuarta parte de los expedientes tramitados en materia de política social. Como en años anteriores, el mayor número de esas quejas afectaron a las comunidades autónomas de Canarias y de Andalucía. De entre las actuaciones realizadas por la institución destacan las emprendidas con varias comunidades autónomas sobre la gestión de las listas de acceso a los servicios, el orden de prioridad de acceso a los servicios disponibles y el derecho de la persona interesada a conocer la posición que ocupa en esas listas. Se formularon [Recomendaciones](#) en este sentido a la Comunidad de Madrid y a la Xunta de Galicia. Por otra parte, también se realizó un [Recordatorio del deber legal](#) a la Comunidad de Madrid para que consigne crédito suficiente en sus presupuestos para hacer efectivos los derechos reconocidos.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En 2024 la institución ha formulado recomendaciones para impulsar reformas normativas en ámbitos como los procedimientos concursales, o la regulación de la figura del contador-partidor para garantizar mayor seguridad jurídica y una efectiva tutela de la ciudadanía.

Un año más han sido frecuentes las quejas relacionadas con los retrasos en la tramitación de expedientes nacionalidad y las relativas al Registro Civil. El Defensor del Pueblo ha reiterado la necesidad de seguir reforzando los medios y mejorando los tiempos de respuesta en estos asuntos.

PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA USURPACIÓN DE IDENTIDAD

Tras recibir quejas de personas que habían sido víctimas de la utilización de sus datos personales para el uso fraudulento de su identidad, el Defensor del Pueblo inició actuaciones ante diversas administraciones y organismos. La institución ha propuesto establecer protocolos de coordinación entre las autoridades policiales y los órganos judiciales para que no se lleguen a iniciar los procedimientos judiciales una vez constatada la existencia de las denuncias formuladas y de las numerosas decisiones de sobreseimiento recaídas en la gran mayoría de los procedimientos judiciales.

El Defensor del Pueblo ha detectado que la falta de información entre los ciudadanos de los riesgos asociados a la cesión de sus datos personales es aprovechada por los ciberdelincuentes por lo que considera necesario concienciar a la población del peligro que existe en entregar copias de sus documentos de identidad. A su juicio, el primer paso es que los ciudadanos conozcan en qué supuestos es obligatorio ceder esta información y, para las entidades que los solicitan, definir los límites de lo que está o no permitido por la Ley.

Otro problema con el que se enfrenta el ciudadano afectado por la usurpación de su identidad es que, tras presentar denuncia ante la Policía, al no existir autor conocido estas denuncias no son comunicadas a los órganos judiciales o al Ministerio Fiscal, dado que se trata de conductas delictivas sin autor conocido. Por ello, sería necesario informar al ciudadano, cuando presenta una denuncia, de las acciones de las que dispone para defenderse de estos ataques.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

El Defensor del Pueblo recibe quejas variadas sobre la atención que se presta en las oficinas de denuncias y atención al ciudadano de Policía Nacional y en los puestos de la Guardia Civil. En este sentido, la institución ha [recomendado](#) a la Dirección General de la Policía revisar la Circular 1/2018, para que cuando un ciudadano acuda a presentar una denuncia, la no aportación de toda la documentación probatoria sobre el supuesto hecho delictivo en ese momento no suponga un obstáculo para su recogida, que debe hacerse de acuerdo con las normas procesales vigentes.

En este ejercicio el Defensor del Pueblo formuló una [Recomendación](#) a la Dirección General de Tráfico para que se adoptaran las medidas necesarias para que todos los expedientes sancionadores puedan ser consultados íntegramente por los interesados en la carpeta ciudadana de la sede electrónica de dicha Administración.

CENTROS PENITENCIARIOS

La labor del Defensor del Pueblo de supervisión y visitas de los centros penitenciarios se coordina con la llevada a cabo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención. En 2024 se visitaron conjuntamente los centros penitenciarios Brians II (Sant Esteve Sesrovires, Barcelona), Puerto III (El Puerto de Santa María, Cádiz),

Teixeiro (A Coruña), Murcia II y Cuenca. Estas visitas, unidas a la recepción y examen de casi un millar de quejas, permiten conocer las fortalezas y debilidades del sistema penitenciario.

En relación a las personas con problemas de salud mental en prisión el Defensor del Pueblo formuló un [Recordatorio de deberes legales](#) para que se preste una especial atención a las circunstancias de vulnerabilidad que concurren en los internos de los hospitales psiquiátricos penitenciarios. La institución también ha realizado actuaciones en relación con las mujeres que se encuentran en prisión por la escasez de centros penitenciarios para mujeres en el territorio nacional o la falta de adaptación de los centros penitenciarios existentes a sus necesidades.

MIGRACIONES

La mayor parte de las quejas de la ciudadanía española en el exterior se centraron en la falta de medios materiales y personales de los servicios consulares y en el funcionamiento de los registros civiles consulares.

En 2024 el Defensor del Pueblo ha dedicado especial atención a las **personas desaparecidas** en su intento de llegar a las costas españolas. La institución ha formulado [Recomendaciones](#) dirigidas a la Dirección General para el Servicio Público de Justicia para que se adopte un protocolo nacional específico de actuación médico forense y de Policía Científica en la identificación de cadáveres y restos humanos. También recomendó la publicación de una guía de actuación, el desarrollo de una herramienta o base de datos forense a escala nacional y el uso de una terminología común. Estas recomendaciones fueron formuladas tras constatar que el tratamiento y registro de restos humanos continúa siendo desigual en las distintas comunidades autónomas.

Otra cuestión que plantea problemas es la cremación o incineración de cuerpos no identificados, por las implicaciones que puede suponer tanto para el ejercicio de la libertad religiosa como por su irreversibilidad, que impide cualquier posterior gestión identificatoria. En este sentido el Defensor también ha formulado una [Recomendación](#).

Por otra parte, el Defensor del Pueblo mantiene abiertas actuaciones para mejorar la comunicación consular para facilitar la comunicación con los familiares de personas desaparecidas y su atención. Así, ha solicitado que se valore el establecimiento de un canal que permita a aquellas personas que no puedan desplazarse a España, aportar la información necesaria para el inicio de un procedimiento de búsqueda. La Administración Consular consideró que esto no se encuentra previsto en la normativa vigente y que no tienen los medios necesarios para estas funciones. Además, informó de que no cuenta con ningún procedimiento para asistir a personas de nacionalidad extranjera cuyos familiares, también extranjeros, hayan desaparecido en España o en el trayecto migratorio hacia este país. Señala que los familiares pueden dirigirse a sus propias autoridades para presentar una denuncia policial o una solicitud de paradero para que sean sus embajadas las que realicen las gestiones. A juicio del Defensor del Pueblo esta respuesta no toma en cuenta en su totalidad los principios que han de guiar la acción del Estado en el exterior por lo que se ha solicitado información complementaria al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.

En materia migratoria, la institución también ha solicitado información sobre el estado de los trabajos de elaboración del protocolo de actuación ante la llegada de grandes contingentes de personas migrantes a las costas españolas, y ha tramitado numerosas quejas por las condiciones de acogida en los distintos recursos del sistema de acogida humanitaria.

PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Durante 2024 se recibieron numerosas quejas por los nuevos criterios para el acceso al arraigo laboral, por las dificultades para la obtención de citas para manifestar la voluntad de protección internacional, y por la inseguridad y los perjuicios que provoca a los solicitantes de protección internacional el hecho de no conocer con exactitud en qué estado de tramitación se encuentra su expediente.

Por otra parte, para mejorar el sistema de acogida el Defensor del Pueblo formuló varias recomendaciones a la Secretaría de Estado de Migraciones. Así, dirigió una [Recomendación](#) para un desarrollo legislativo del marco de infracciones y sanciones del sistema de acogida, y otra [Recomendación](#) en relación con los problemas para ingresar en el Centro de Estancia Temporal de Melilla de personas especialmente

vulnerables. Además, para garantizar medidas efectivas de inclusión de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional formuló otra [Recomendación](#).

El pasado año ha finalizado con 167.366 nuevas solicitudes de protección internacional. De ellas 7.382 se formalizaron en frontera, frente a las 3.386 correspondientes a 2023. A pesar de este incremento, el número de solicitudes en puestos fronterizos es aún muy reducido en comparación con la cifra total. La institución ha prestado especial atención a estos procedimientos de protección internacional en frontera en 2024.

Las actuaciones realizadas por el Defensor en el Puesto Fronterizo del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, tras las quejas recibidas y las visitas realizadas en enero y en junio, han puesto de relieve, un año más, la necesidad de mejorar las instalaciones destinadas a tal fin, así como los procedimientos de protección internacional que allí se sustancian.

El procedimiento de solicitud y, en su caso, la petición de reexamen, implican la permanencia en ese puesto fronterizo durante su tramitación. Cuando el número de personas que inician el procedimiento es elevado, las demoras en la formalización y tramitación de las solicitudes prolongan la estancia en unas dependencias habilitadas para atender a un número limitado de personas. En numerosas ocasiones, entre las personas que han de permanecer en estas instalaciones se encuentran perfiles en situación de vulnerabilidad, incluidos menores de edad. Por ello, en atención a los estándares internacionales y europeos, la Administración ha de establecer unas condiciones dignas y velar por la salud tanto física como psíquica de los solicitantes.

En 2024 el Defensor formuló dos [Recomendaciones](#) a la Dirección General de la Policía relativas los procedimientos de tramitación de las solicitudes.

El **sistema de acogida** no se ha ajustado al incremento de solicitudes de protección internacional por lo que las dificultades de acceso al mismo han protagonizado numerosas quejas. Preocupa especialmente al Defensor del Pueblo la existencia de personas especialmente vulnerables y familias con menores que quedan desprotegidas durante semanas, a pesar de que la normativa europea declara que la atención a personas con necesidades particulares debe ser una prioridad de las autoridades

nacionales. La Administración competente ha reconocido que el Sistema de Acogida se encuentra actualmente en una situación de plena ocupación, con una importante lista de espera y con dificultades para atender a situaciones de especial vulnerabilidad.

En 2024 se ha aprobado el **Pacto Europeo de Migración y Asilo** que será de aplicación a partir del 12 de junio de 2026. Las previsiones del Pacto adquirirán especial relevancia en los puestos fronterizos respecto de la normativa de procedimientos y la acogida de los solicitantes de protección internacional. Se establece una obligación de registro de la solicitud de protección internacional y la aplicación de las normas comunes para la acogida de los solicitantes de protección internacional.

Las medidas de implementación del Pacto conllevarán importantes modificaciones legislativas y la Administración tendrá que asumir desafíos que precisarán de medios suficientes materiales y personales.

MEDIO AMBIENTE

Zonas de Bajas Emisiones. En 2024 el Defensor del Pueblo prosiguió sus actuaciones sobre el **retraso en el establecimiento de las Zonas de Bajas Emisiones (ZBE)** y trasladó once Recomendaciones a los ayuntamientos de [Alicante](#); [Aranjuez](#) (Madrid); [Arganda del Rey](#) (Madrid); [Arona](#) (Santa Cruz de Tenerife); [Badalona](#) (Barcelona); [Barakaldo](#) (Bizkaia); [Bilbao](#); [Calvià](#) (Illes Balears); [Castelló de la Plana](#) (Castellón); [Cerdanyola del Vallès](#) (Barcelona); [Coslada](#) (Madrid); [Córdoba](#); [Elche](#) (Alicante); [El Puerto de Santa María](#) (Cádiz); [Ferrol](#) (A Coruña); [Gijón](#); [Granadilla de Abona](#) (Santa Cruz de Tenerife); [Las Palmas de Gran Canaria](#); [Lorca](#) (Murcia); [Majadahonda](#) (Madrid); [Málaga](#); [Mijas](#) (Málaga); [Motril](#) (Granada); [Murcia](#); [Orihuela](#) (Alicante); [Palma de Mallorca](#); [San Cristóbal de La Laguna](#) (Santa Cruz de Tenerife); [Sanlúcar de Barrameda](#) (Cádiz); [Telde](#) (Las Palmas); [Tres Cantos](#) (Madrid); [Valdemoro](#) (Madrid), [Valencia](#) y [Valladolid](#). Estas recomendaciones pueden hacerse extensibles a todos los municipios obligados por la ley a implantar una ZBE y también son aplicables a los municipios que ya cuentan con una zona de bajas emisiones en funcionamiento.

Vigencia y aplicación de las declaraciones e informes de impacto ambiental. El Defensor del Pueblo ha observado en algunas de las actuaciones tramitadas en los últimos años que la Administración realiza una interpretación excesivamente restrictiva de los preceptos legales que habilitan la intervención del órgano ambiental en la supervisión de proyectos ya evaluados cuya ejecución no avanza como debiera. Así, es frecuente que los órganos ambientales consideren que no les corresponde realizar ningún seguimiento de la declaración de impacto ambiental, pronunciarse sobre su vigencia, ni instar el ejercicio de la potestad sancionadora al órgano sustantivo. También suelen declinar su competencia para determinar si procede excluir un proyecto de evaluación de impacto ambiental en los casos excepcionales previstos en la Ley, e incluso para revisar o promover una modificación de la declaración de impacto ambiental.

El Defensor del Pueblo aboga por una participación activa del órgano ambiental, y por una estrecha colaboración entre este y el órgano sustantivo, en el seguimiento y cumplimiento de la correspondiente declaración de impacto ambiental o informe ambiental. Todo ello en aras de no debilitar la eficacia de los procedimientos de evaluación de impacto ambiental ni frustrar sus fines.

EDUCACIÓN

Un año más, el Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas relacionadas con los procesos de admisión en los niveles de Educación Infantil y Educación Secundaria Obligatoria. En muchos casos se ha conseguido una mejora en las condiciones de escolarización por reubicaciones realizadas tras la actuación de la institución.

El Defensor continuó con diversas actuaciones con las consejerías de Educación de Andalucía, Murcia y Madrid por la falta de creación de centros para absorber el aumento de población en edad escolar en algunas zonas.

También se han recibido quejas por la falta de profesorado de ciertas especialidades docentes. El Defensor del Pueblo apunta que se deben articular los mecanismos de selección y contratación de profesores que sean precisos, con el objetivo de mejorar la gestión y ordenación de las bolsas de trabajo de las diferentes especialidades y posibilitar que las necesidades de los centros educativos estén cubiertas desde el inicio de curso y durante todo el período lectivo.

La constatación de altas tasas de fracaso escolar temprano, falta de titulación y segregación escolar del **alumnado de la comunidad gitana** derivó en una actuación de oficio, que continúa en trámite, para conocer qué actuaciones estaban desarrollando en los distintos territorios para lograr su inclusión educativa en condiciones de igualdad con el resto de la población.

El **acoso escolar** preocupa especialmente a la institución que ha detectado, a través de las quejas recibidas, que los protocolos oficiales de actuación ante situaciones de acoso escolar solo se aplican cuando se ha producido un caso concreto y en la mayoría de ellos a petición de las familias. Por otra parte, revelan que con carácter general no se aplican medidas reeducativas dirigidas a que el acosador modifique su conducta.

Las elevadas tasas de acoso escolar en España hacen necesario mantener la revisión y la mejora de los planes de convivencia, realizar actualizaciones de los protocolos autonómicos, eliminando la innecesaria sobrecarga administrativa en su tramitación y avanzando hacia enfoques más proactivos que permitan una detección temprana y una intervención más eficaz.

El Defensor del Pueblo ha tramitado a lo largo de los años quejas relacionadas con las dificultades para la participación de los **menores con necesidades educativas especiales en las actividades extraescolares**, en los servicios de ampliación de horario escolar y en los campamentos o escuelas de verano.

En 2024 ha abierto varias actuaciones para determinar el alcance de la responsabilidad de la Administración educativa en la exigencia de que, en todas las actividades extraescolares y servicios que se desarrollan en las instalaciones escolares, se cumpla la obligación legal de dotar de los recursos necesarios para que los alumnos con necesidades educativas especiales puedan participar en igualdad de condiciones, y ello tanto si han sido organizadas por el centro educativo como por las asociaciones de familias o entidades locales. En este sentido se reiteró una [Recomendación](#) ya emitida en 2023.

Por otra parte, la institución mantiene abiertas varias actuaciones por las demoras que sufren en su tramitación los expedientes de homologación de títulos extranjeros. También continúa tramitando quejas por las dificultades de acceso a becas y otras ayudas de estudio.

FUNCIÓN PÚBLICA

En 2024 la institución ha formulado [Recomendaciones](#) para que la maternidad no se convierta en un obstáculo para el acceso al empleo público de las mujeres y se les reconozcan los mismos derechos que a otros aspirantes aprobados en el mismo procedimiento de selección.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo viene prestando especial atención al problema de las elevadas **tasas de temporalidad en el empleo público**. En 2023, en el Informe [Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público](#) alertó sobre las altas tasas de temporalidad en las administraciones públicas y realizó una serie de recomendaciones con objeto de reducirlas. Sin embargo, el problema ha subsistido, alcanzando, a juicio del Defensor del Pueblo, niveles desmesurados de empleados temporales encargados de prestar servicios públicos -muchos de ellos esenciales, como la Sanidad y la Educación- y cronificando un problema estructural de la función pública.

Para paliar esta situación se aprobó la Ley de Medidas Urgentes para la Educación de la Temporalidad en el Empleo Público. Tras la aprobación de las ofertas de empleo público derivadas de esta norma se recibieron quejas relativas al número de plazas ofertadas para la estabilización o a la discrepancia con los sistemas de selección. La mayoría no pudieron ser admitidas a trámite por no apreciar irregularidades.

El Defensor del Pueblo sí apreció una actuación irregular en las ofertas de empleo público que no previeron la reserva de un cupo no inferior al siete por ciento de las plazas para ser cubiertas por personas con discapacidad. Así, inició actuaciones con distintas administraciones públicas y [recomendó](#) modificar las ofertas de empleo público.

Por otra parte, se recibieron quejas por el lento desarrollo de los procesos selectivos. En general, se observó que las administraciones públicas realizaron un esfuerzo por culminar estos procesos antes del plazo previsto en la Ley.

En otro orden de cosas, los procesos selectivos de estabilización han ralentizado la ejecución de las ofertas de empleo público ordinarias, los procesos de promoción interna y los concursos de traslados ordinarios de los funcionarios de carrera por la falta de personal de las administraciones para atender su desarrollo. Todo ello ha sido objeto de numerosas quejas.

Otro de los principales motivos de queja está relacionado con la valoración de los méritos. En algunos casos, el Defensor del Pueblo advirtió a distintas administraciones sobre la posibilidad de que sus convocatorias no se adecuaban al principio de igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, recogido en la Constitución, para que, en su caso, realizaran actuaciones para su revisión.

En relación a las bolsas de empleo tras los procesos de estabilización el Defensor del Pueblo estimó que era preceptiva la inclusión de estas personas en las listas de candidatos a ser nombrados personal funcionario interino, por lo que formuló [Recomendaciones](#) al Instituto Nacional de Administración Pública.

A falta de datos definitivos, a 31 de diciembre de 2024, una vez finalizados los procesos de estabilización, según datos del INE, parece que en determinadas administraciones y sectores de actividad el impacto de los planes de estabilización puede no haber sido suficiente, por lo que deberán mantenerse los esfuerzos para reducir la temporalidad.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Discriminación tarifaria por empadronamiento en servicios municipales. El Defensor del Pueblo recibe numerosas quejas de ciudadanos que consideran discriminatorio que los ayuntamientos cobren tarifas más elevadas a las personas no empadronadas en el municipio frente a las que sí lo están, por el disfrute de los mismos servicios municipales. Estas diferencias tarifarias denunciadas suelen producirse en el acceso a las piscinas o a otras instalaciones deportivas municipales,

así como la realización de cursos o actividades deportivas o culturales organizados por los ayuntamientos.

El Defensor del Pueblo ya ha señalado en reiteradas ocasiones que, en principio, todas las personas usuarias de los servicios e instalaciones deportivas municipales tienen que pagar la misma cantidad, como exigencia del principio de igualdad del artículo 14, en conexión con el 31.1 de la Constitución. Cuando la figura que utiliza la entidad local para determinar el coste de los servicios es una tasa, la institución, recogiendo la doctrina fijada por el Tribunal Supremo, ha dirigido Recomendaciones a los ayuntamientos para que modifiquen las respectivas ordenanzas fiscales sobre tasas municipales en las que se contemplen beneficios fiscales basados en el lugar de empadronamiento de las personas usuarias. Así lo hizo con los ayuntamientos de [Massalfassar](#) (Valencia); de [El Burgo de Osma](#) (Soria); de [Los Marines](#) (Huelva), de [Villablanca](#) (Huelva) y de [Castañeda](#) (Cantabria).

Cuando las tarifas por el uso de los servicios municipales no tienen la consideración de tasas, sino que vienen configuradas como precios públicos, la institución ha formulado Recomendaciones a varios ayuntamientos para que eliminen las diferencias tarifarias que se encuentran contenidas en ordenanzas reguladoras de precios públicos, cuando esas diferencias se hayan establecido atendiendo al lugar de empadronamiento de los beneficiarios de los bienes o servicios. Entre esos casos, cabe citar las Recomendaciones formuladas a los ayuntamientos de [Collado-Villalba](#) (Madrid); de [Torrejón de Ardoz](#) (Madrid); de [Burlada](#) (Navarra), de [Pozuelo de Alarcón](#) (Madrid) y de [Valladolid](#).

COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Situación de los Servicios ferroviarios de cercanías. El funcionamiento del servicio de Cercanías da lugar a numerosas quejas por parte de viajeros afectados ante determinadas insuficiencias, principalmente por incrementos de los tiempos de espera y por la saturación de trenes y andenes. El Defensor del Pueblo ha ido realizando un seguimiento de la evolución de la calidad del servicio en los distintos núcleos de Cercanías. Los núcleos de Cercanías Madrid y Barcelona, que conjuntamente soportan casi un millón de viajeros diarios, han concentrado la gran mayoría de las quejas recibidas.

El análisis de los datos facilitados por Renfe, sobre la calidad y el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio de **Cercanías Madrid**, refiere como primer indicador relevante el volumen de cancelación de trenes, es decir, aquellos servicios que, pese a estar programados, no efectúan su salida por cualquier factor. En el ejercicio 2023, Renfe programó 464.288 circulaciones en la totalidad de la red madrileña de Cercanías, de las que 13.718 resultaron finalmente suprimidas, lo que significa que un 2,95% de los trenes programados fueron cancelados. En el siguiente - hasta el 31 de agosto de 2024- se habían programado un total de 271.050 circulaciones, de las que 4.402 resultaron suprimidas, lo que significa que un 1,62% de los trenes programados fueron cancelados.

El segundo indicador aportado en la información oficial es la puntualidad. El índice de puntualidad que reporta Renfe al Defensor del Pueblo, analizando de forma global el núcleo de cercanías de Madrid, superó, en todos los meses de 2023, el 95%. Por lo que se refiere al siguiente año, y siempre sobre datos correspondientes al período enero-agosto de 2024, el punto más crítico de puntualidad se correspondió con el mes de febrero (93,90%), y el mejor dato se obtuvo en junio (98,34%).

Un análisis desagregado por líneas permite observar que, en 2023, los peores datos se correspondieron con la línea C-7 Alcalá de Henares-Príncipe Pío, donde se cancelaron en 2023 el 12,15% de los trenes programados. Esta línea soportó también el porcentaje más alto de retrasos, particularmente durante el último cuatrimestre del año, registrándose índices de puntualidad del 91,33% en diciembre.

Otro elemento a tener en cuenta a la hora de analizar la calidad del servicio son las incidencias importantes, entendiendo como tales las que generan retrasos superiores a los 100 minutos. Renfe señala que, a lo largo de 2023, se produjeron un total de 523 incidencias de este tipo, de las que 175 fueron debidas a causas imputables a la compañía (54 por problemas de gestión y 121 por averías de material rodante). En el período enero-agosto de 2024 tuvieron lugar un total de 372 incidencias, de las que 137 se produjeron por causas imputables a Renfe (37 por problemas de gestión y 100 por avería del material rodante).

Por lo que respecta a **Cercanías de Barcelona (Rodalies)**, Renfe ha facilitado los datos de funcionamiento entre enero y agosto de 2024, desagregados por líneas y meses. El operador facilita un dato de puntualidad global del 92,89% para el período estudiado. Por líneas, la que presenta peores datos de puntualidad es la R3 (L'Hospitalet de Llobregat-Puigcerdà), con un porcentaje de puntualidad del 84,19% y la que obtiene los mejores es la R7 (Barcelona, Fabra i Puig-Cerdanyola Universitat) con una puntualidad del 97,58%. En lo relativo al capítulo de incidencias, Renfe reporta un total de 50 en el período estudiado. De ellas, la más grave es la que tuvo lugar en mayo de 2024, por sobretensión derivada del robo de cable en la estación de Montcada-Bifurcació (Barcelona), que afectó a más de treinta mil viajeros durante varios días.

La institución espera que la culminación, en los próximos meses, de los procesos que están actualmente en marcha (en particular la renovación de la estación de Chamartín (Madrid), la ejecución de otras infraestructuras ferroviarias, como el desdoblamiento de la línea R3 de Rodalies (Barcelona), y la paulatina incorporación del nuevo material ferroviario ya contratado por Renfe pueda poner fin a las insuficiencias y disfunciones que, en distinto grado y a lo largo del ejercicio al que se refiere este Informe, han venido padeciendo las personas usuarias de los servicios de cercanías y que puedan recuperarse los índices de puntualidad y calidad que merece la ciudadanía.

HACIENDA PÚBLICA

En 2024 se recibió la comunicación por parte del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), de la puesta en funcionamiento del **nuevo sistema aplicativo de gestión de nóminas de las personas beneficiarias de prestaciones por desempleo**. Ello respondía una [Recomendación](#) hecha en 2021 por la institución para que rectificara el criterio e imputara las prestaciones por desempleo en el ejercicio en que son exigibles. En su momento, la Recomendación fue aceptada, pero debido a que la modificación del sistema establecido implicaba una actuación de gran magnitud, no era posible efectuarla de forma inmediata, indicando que sería abordada en una próxima modificación.

Asimismo, la institución dirigió una [Recomendación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria](#) para que reflejara en la página web que es suficiente con que los **mutualistas** aporten un certificado de vida laboral para solicitar la rectificación de las autoliquidaciones de los ejercicios no prescritos. Dicha Recomendación fue aceptada y se procedió por parte de la agencia a publicar en su página web esta información el 21 de febrero, poniendo a su vez a disposición de los contribuyentes, a partir del 20 de marzo de 2024, un formulario a través de internet, de solicitud de devolución para los mutualistas, en el que no es necesario aportar ningún tipo de certificado, al haberse establecido un procedimiento específico de transmisión de dicha información por parte de la agencia, el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la tesorería.

En lo que respecta a la **información y asistencia al contribuyente**, se registró una queja de una persona que, tras presentar una reclamación relativa al modelo 182 sobre el patrimonio protegido para personas con discapacidad, recibió información ambigua, sin aclarar aspectos clave como la forma de declarar las aportaciones y disposiciones o cómo tratar las reinversiones. No obstante, en una respuesta a esta institución, la Agencia Tributaria fue capaz de detallar de manera precisa la obligación de declarar todos estos importes. Esto evidencia que la información suministrada al público podría ser más completa. Por ello, el Defensor del Pueblo [recomendó](#) que atienda a la finalidad del deber de información y asistencia que proporciona, instando a que dicha información permita a los ciudadanos cumplir sus obligaciones tributarias correctamente. Las actuaciones continúan en curso.

También con relación al Impuesto de Sucesiones, el Defensor del Pueblo recibió quejas respecto al deber de información y asistencia tributaria de los ciudadanos. Es el caso de la limitación por parte de la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid de las citas destinadas únicamente para la elaboración de determinadas autoliquidaciones, que excluyen las autoliquidaciones para el Impuesto de Sucesiones. En opinión de la institución, limitar el acceso a los servicios de ayuda amparándose en la racionalización de los recursos humanos supone vulnerar los derechos de los contribuyentes y privar, como ocurre en la asistencia para la confección del impuesto de sucesiones, del derecho de asistencia gratuita a contribuyentes cuya autoliquidación entraña más dificultad. Esta situación aboca a las personas afectadas a buscar los

servicios de profesionales especializados en materia tributaria, arriesgándose a no realizar la declaración correctamente, con las consecuencias que ello implica. Para asegurar el acceso a este derecho, el Defensor del Pueblo dirigió una [Recomendación a la Dirección General de Tributos](#) para que defina un plan de actuación que facilite el acceso al servicio de confección de declaraciones. En este caso del Impuesto de Sucesiones la resolución ha sido aceptada.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Servicios bancarios. El Defensor del Pueblo presentó, en mayo de 2024, el Informe monográfico [Retos de la inclusión financiera. Servicios bancarios y personas vulnerables](#). Dicho informe contiene 32 Recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, al Banco de España; a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC); al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), a la Sociedad Correos y Telégrafos y a las propias entidades bancarias.

Por otra parte, se mantiene abierta la actuación de oficio para analizar la regulación aplicable a los préstamos rápidos y microcréditos. En el marco de este expediente se están llevando a cabo actuaciones con el Banco de España y con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, con el fin de dispensar un régimen adecuado de protección a los consumidores.

Energía. El elevado volumen de quejas de la ciudadanía sobre actuaciones de compañías suministradoras de gas y electricidad, motivó varias actuaciones del Defensor del Pueblo, entre ellas una actuación de oficio con las administraciones autonómicas que reveló lagunas en la protección de los consumidores en los procedimientos de reclamación en los sectores energéticos. Por ello, el Defensor del Pueblo remitió tanto al [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#) como a las [comunidades autónomas](#) una Sugerencia para que se aborde, entre otras, cuestiones de relevancia como la actualización de aspectos que han quedado actualmente desfasados en la normativa vigente -como las referencias a los contratos de suministro a tarifa-, o la incorporación eficaz de las empresas comercializadoras al sistema de resolución extrajudicial de litigios.

Falta de suministro eléctrico en la Cañada Real Galiana (Madrid). La institución ha señalado en numerosas ocasiones que la situación de los habitantes de la Cañada Real Galiana es de extrema vulnerabilidad debido a los cortes de luz que afectan a la población que vive en este asentamiento a pocos kilómetros del centro de Madrid. El Defensor del Pueblo remitió un informe en calidad de tercero al respecto ante el Comité de Derechos Sociales del Consejo de Europa que también recabó información de diversas entidades mediante una reclamación colectiva. Este organismo ha determinado que se están vulnerando hasta diez derechos consagrados en la Carta Social Europea por parte del Estado Español desde hace más de cuatro años, y considera que el Estado no ha cumplido con sus obligaciones de proteger y mejorar las condiciones de vida en la Cañada Real, muy singularmente de los habitantes más vulnerables. Por ello, el Defensor del Pueblo reitera sus recomendaciones a los poderes públicos para que se restablezca el suministro eléctrico hasta que se aborden las medidas necesarias para concretar los realojos de quienes estén inmersos en esos procedimientos. Lo dilatado en el tiempo restante hasta que se concreten los mismos afecta a la vida concreta de vecinos y vecinas cuya dignidad se hace insostenible sin un suministro básico como es la energía eléctrica.

Consumo. El Defensor del Pueblo continúa haciendo seguimiento con la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y con el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 sobre el estado de los trabajos para la regulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores, iniciados en 2022 por el anterior Ministerio de Consumo. Según señalan los responsables ministeriales, se trabaja en varias normativas encaminadas a mejorar los hábitos de alimentación de menores y adolescentes, y así quedaba recogido también en el Plan Anual para 2024.

Viviendas de uso turístico. Continuaron llegando quejas de personas que denunciaban las molestias sufridas en su vida diaria al tener que convivir con pisos que se explotan como viviendas turísticas. A pesar de que muchas de ellas no disponen de las autorizaciones necesarias, continúan en explotación mientras que las administraciones competentes acumulan retrasos en la realización de las inspecciones y en la adopción de las medidas orientadas a paralizar la actividad ilegal. El Defensor del Pueblo dirigió una [Recomendación](#) a la Comunidad de Madrid, que fue aceptada, para que agilizar la tramitación de los procedimientos sancionadores y evitar que las

infracciones prescriban. Otro caso fue el de una persona residente en Palma de Mallorca, que relató todas las denuncias que había formulado ante las autoridades desde el año 2021, por la existencia de un edificio colindante al suyo que se explota en régimen de alquiler turístico sin disponer de licencia. Esta institución constató que las actuaciones realizadas por las distintas administraciones en los últimos tres años no habían servido para poner fin a la situación denunciada, por lo que dirigió al [Consell de Mallorca una Sugerencia](#), a fin de que se corrigiera esa situación.

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN

El Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) realizó, en 2024, 26 visitas a lugares de privación de libertad dando lugar a un total de 39 actuaciones, de las que se derivaron 514 resoluciones repartidas entre 203 recomendaciones, 300 sugerencias y 11 recordatorios de deberes legales.

Algunas de estas visitas fueron de carácter genérico y otras estuvieron integradas en los diferentes programas con enfoque transversal que tiene en marcha esta unidad: programa de prevención de la discriminación por razón de género; programa sobre discapacidad intelectual; programa sobre la salud mental; programa sobre muerte bajo custodia. Además, el MNP también realizó visitas encuadradas en los proyectos sobre personas mayores en prisión, y sobre el impacto y efectos de la privación de libertad de larga duración en el ámbito penitenciario en personas con grandes condenas.

ACTUALIZACIÓN INFORME IGLESIA

En el Informe anual hemos dedicado una sección a abordar la labor relacionada con el Informe sobre los abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica y el papel de los poderes públicos. Ha sido este año 2024 cuando hemos expuesto los contenidos de ese Informe, primero en la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, el 15 de octubre, y luego, el 21 de noviembre, ante el Pleno del Congreso de los Diputados.

A finales de 2024 hemos editado una **actualización del mismo**. Se trata de un documento donde se recoge: **Nuevos testimonios de víctimas** -el total, a cierre de 2024, ha sido 516 testimonios, que hacen referencia a 674 víctimas-. **Contexto de la encuesta demoscópica** -el Congreso de los Diputados solicitó disponer de todo el

material técnico de la encuesta-. **Respuesta de la Iglesia** -se hace referencia a las actuaciones llevadas a cabo por la Iglesia, tras la publicación del Informe-. **Respuesta de los poderes públicos** -Plan Ministerio de Presidencia con implementación de las recomendaciones del Informe. Comisión Navarra-. **Nuevos informes internacionales** -aparición de nuevos trabajos en Nueva Zelanda y actualización en Francia, Bélgica o Irlanda-. **Seguimiento de los medios** -El País publicó su quinto dossier-.

Las conclusiones y recomendaciones contenidas en el Informe siguen pendientes de encontrar la respuesta necesaria que las víctimas vienen demandando desde hace tanto tiempo.