

RESUMEN

INFORME ANUAL 2025

DEFENSOR DEL PUEBLO

24 de marzo de 2026

NDICE

• Asuntos relevantes	3
• Vivienda	11
• Violencia contra las mujeres	13
• Educación	14
• Seguridad Social	15
• Protección de menores / Políticas Sociales	16
• Sanidad	17
• Migraciones	19
• Justicia	20
• Hacienda pública	20
• Economía	21
• Comunicaciones y Transporte	22
• Medio Ambiente y Urbanismo	24
• Urbanismo	25
• Empleo y Función pública	26
• Ciudadanía y Seguridad pública	27
• Centros Penitenciarios	27
• Mecanismo Nacional de Prevención	28

Informe anual 2025

El Informe anual 2025, disponible en www.defensordelpueblo.es, expone de forma detallada las actuaciones durante el pasado ejercicio. Este anexo resume las que han protagonizado la actividad de la institución en 2025.

ASUNTOS RELEVANTES

CONVIVENCIA CON GRUPO EDUCATIVO COMO MEDIDA DE EJECUCIÓN PENAL DE MENORES

El Defensor del Pueblo ha prestado especial atención en 2025 a las condiciones en las que se desarrolla la convivencia con grupo educativo como una de las medidas judiciales impuestas por los Juzgados de menores. Se trata de una medida en la que la persona debe convivir, durante el período de tiempo establecido por el juez, con otra persona, con una familia distinta a la suya o con un grupo educativo, adecuadamente seleccionados para orientarla en su proceso de socialización.

Tras el asesinato de una educadora social en un centro de estas características en Badajoz, el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio. Además, para conocer la tipología de lugares y ámbito de aplicación de este tipo de recursos, la institución solicitó información a las administraciones autonómicas competentes en la materia. De las respuestas recibidas se evidencia la existencia de 50 dependencias de diferente tipología y más de 500 plazas disponibles para su ejecución.

Durante 2025, se visitaron nueve centros y otros recursos para conocer las condiciones en las que se desarrolla la ejecución de estas medidas impuestas por los juzgados de menores. Durante las visitas, se recorrieron las instalaciones para conocer su estado y funcionamiento. Además, se realizaron entrevistas con menores, con responsables de las administraciones y entidades gestoras de los establecimientos, así como con algunos equipos de juzgados de menores que se encontraban en ese momento visitando los centros.

LAS PERSONAS MAYORES EN LA JUSTICIA CIVIL

El Defensor del Pueblo se ha interesado por el acceso a la Justicia de las personas mayores para que tengan un trato adecuado a su edad y circunstancias personales. Tras casi dos años de la entrada en vigor del precepto de la Ley de Enjuiciamiento Civil que establece que en los procesos en que intervengan personas mayores se realizarán los ajustes necesarios para garantizar su participación en condiciones de igualdad, el Defensor ha detectado que no siempre es así.

En relación a los ajustes necesarios para que las comunicaciones se formulen en un lenguaje claro, sencillo y accesible cuando una de las partes sea una persona mayor, el Defensor formuló una [Recomendación al Secretario Coordinador Provincial de Murcia](#). En este caso, el interesado recibió un decreto de inadmisión en un lenguaje excesivamente técnico que le resultaba incomprensible.

Por otra parte, la institución ha prestado especial atención a las dificultades con las que se encuentran las personas ante los trámites que tienen que realizar cuando fallece un familiar. Se trata de trámites ante las administraciones públicas, y también ante entidades privadas, como bancos, aseguradoras o empresas de suministro de servicios. La tramitación que ha de llevarse a cabo tras un fallecimiento es compleja, y por ello, si la persona que debe encargarse es mayor, la dificultad se agrava debido a su vulnerabilidad y a la exigencia, en muchos casos, de tramitación electrónica. Las actuaciones del Defensor del Pueblo se han dirigido a conocer qué medidas se han adoptado o podrían adoptarse para que esas gestiones no supongan una carga excesiva.

EL IMPACTO DEL REGLAMENTO DE EXTRANJERÍA EN LOS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

En mayo de 2025 entró en vigor el nuevo Reglamento de Extranjería y con él desaparece para los solicitantes de protección internacional la posibilidad de acceso a la regularidad a través de las distintas modalidades de arraigo. Varias organizaciones sociales interpusieron recursos contencioso-administrativos contra el citado Reglamento, que se encuentran pendientes de resolución.

Durante 2025, el Defensor del Pueblo ha seguido recibiendo quejas relacionadas con personas solicitantes de protección internacional que manifestaban su disconformidad

por las dificultades que enfrentaban y por las distintas interpretaciones de la norma en las oficinas de extranjería. A lo largo de los años, el aumento de las solicitudes de protección internacional en España no ha ido acompañado de un cambio de la estructura administrativa diseñada para la tramitación de los expedientes y la acogida de las personas solicitantes. En este sentido, el Defensor del Pueblo lleva años reivindicando la necesidad de revisar en profundidad el sistema de protección internacional.

LA TRATA DE SERES HUMANOS CON FINES DE EXPLOTACIÓN LABORAL

Desde la publicación del Informe [La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles](#), de 2012, el Defensor del Pueblo ha mantenido su supervisión sobre la actuación de la Administración en esta materia y ha constatado determinadas mejoras y avances, que se centran fundamentalmente en la identificación y protección de las víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual. Sin embargo, la situación de las potenciales víctimas de trata con fines de explotación laboral no ha experimentado mejoras significativas.

El pasado noviembre, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de la situación en la que se encontraban más de 200 personas, en su mayoría hombres jóvenes procedentes de Nepal e India, que permanecían en condiciones insalubres y hacinados en la provincia de Albacete. Técnicos de la institución realizaron una visita no anunciada a la zona constatando la existencia de indicios de explotación laboral.

La institución ha recibido unas primeras respuestas de la Fiscalía General del Estado, la Subdelegación del Gobierno en Albacete y la Dirección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, dando cuenta de las actuaciones realizadas. Se informa del estado del operativo y del procedimiento judicial en marcha. Asimismo, se reconoce la imposibilidad de brindar la acogida necesaria a las potenciales víctimas por la carencia de medios idóneos. La Subdelegación ha informado de que se han concedido 182 autorizaciones de residencia hasta febrero 2026 y se han recibido 233 informes emitidos por la Guardia Civil relativos a personas identificadas como víctimas de trata de seres humanos que han colaborado con la investigación del delito. Se ha solicitado ampliación de la información facilitada.

CUESTIONES RELATIVAS A LA IGUALDAD DE TRATO QUE AFECTAN A LA COMUNIDAD GITANA

El año 2025 ha sido declarado el Año del Pueblo Gitano en España. Durante este tiempo conmemorativo, el Defensor del Pueblo ha tenido ocasión de participar en actos y encuentros en los que, además de poner en valor la aportación histórica y cultural del pueblo gitano a la sociedad española, también ha hecho una recapitulación de las quejas recibidas y de las actuaciones iniciadas a lo largo de los últimos años.

Las personas gitanas acuden a la institución por asuntos muy diversos y solo en algunos casos esa condición puede inferirse o se hace patente. Así, por ejemplo, se registran quejas de personas gitanas por las dificultades de acceso a determinados servicios esenciales en infraviviendas o por los criterios de asignación de espacios en algunos mercadillos municipales. También se reciben quejas que aluden a problemas encuadrables en el antigitanismo.

La institución ha ido constatando también los importantes avances producidos en el desarrollo de la legislación antidiscriminatoria, destacándose la Ley Integral para la Igualdad de Trato y la no Discriminación.

Preocupa de manera especial al Defensor del Pueblo la existencia en España de asentamientos de chabolas que no reúnen las condiciones mínimas de habitabilidad, separados de los núcleos urbanos y en situación de ilegalidad urbanística y ambiental, cuyos habitantes se enfrentan a condiciones de pobreza, desigualdad y exclusión social, que condicionan el ejercicio y la satisfacción de sus derechos. Por ello, la institución tiene en curso actuaciones de oficio con todas las consejerías competentes de las comunidades autónomas y con el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana, a fin de conocer las medidas adoptadas, con indicación de las previsiones temporales, para lograr el realojo de sus habitantes y el desmantelamiento de estos asentamientos.

PROBLEMAS EN DETERMINADAS ESPECIALIDADES DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

El Defensor del Pueblo recibe desde hace años quejas ante la insuficiente oferta de plazas de Formación Profesional en centros sostenidos con fondos públicos. Si bien es cierto que se ha producido un aumento, este incremento no ha sido suficiente para atender la creciente demanda. Las quejas recibidas en 2025 indican que los procesos de admisión finalizan con un elevado número de alumnos sin plaza en la enseñanza profesional pública o derivados a otras ramas profesionales, lo que aumenta el riesgo

de abandono al no cursar los estudios elegidos y no poder realizarlos en el sector privado por su coste.

La institución, en aras de la mayor equidad del sistema, aboga por la gratuidad del sistema de Formación Profesional, aún no asumida en todas las comunidades autónomas, y porque se realicen los ajustes necesarios de la oferta a las necesidades reales del mercado de trabajo.

La insuficiente oferta de plazas para realizar las prácticas formativas en los ciclos de Formación Profesional también ha motivado actuaciones del Defensor del Pueblo. Cada año son más recurrentes las quejas de alumnos que no pueden obtener el título de Formación Profesional o el Certificado Profesional porque el centro no les facilita una empresa donde realizar el período de formación. Con el fin de amparar a los estudiantes afectados, el Defensor del Pueblo formuló una [Recomendación](#).

RETRASOS EN LA VALORACIÓN DEL GRADO DE DISCAPACIDAD

El reconocimiento o la revisión del grado de discapacidad constituye un elemento clave en el sistema de protección social de las personas con discapacidad, en la medida en que determina el acceso a un amplio abanico de prestaciones y beneficios públicos. La institución recibió en 2025 casi 1.300 quejas de personas que habían solicitado la valoración de su grado de discapacidad sin recibir respuesta.

Estas quejas ponen de manifiesto la dimensión de un problema estructural y ampliamente extendido en el conjunto del territorio. En la gran mayoría de casos ya se había superado, incluso muy ampliamente, el plazo máximo de seis meses que contempla la vigente normativa básica estatal. **El Defensor del Pueblo ha formulado hasta en 104 ocasiones un Recordatorio del deber legal de resolver los expedientes en tiempo y forma y el deber de articular los medios precisos para solventar la situación.** Se trata de expedientes en los que la Administración correspondiente ni siquiera ofrece un período de tiempo aproximado en el que la persona afectada será valorada.

Por otra parte, y a raíz de una actuación de oficio abierta en 2024, el Defensor del Pueblo formuló **diez recomendaciones a las consejerías competentes y al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).**

EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL EMPLEO PÚBLICO

La posibilidad de permitir que las personas que sufren trastornos del aprendizaje, u otras dificultades que no conllevan reconocimiento oficial de un grado de discapacidad, puedan disponer de adaptaciones razonables de los exámenes para el acceso al empleo público es una cuestión de especial interés para el Defensor del Pueblo. Así, en 2024 formuló una [Recomendación a la Secretaría de Estado de Función Pública](#) para modificar la normativa vigente que fue rechazada. Sin embargo, recientemente la normativa ha sido modificada para que las personas que, aun sin contar con un reconocimiento oficial del grado de discapacidad, acrediten formalmente su situación personal de necesidad de apoyo puedan solicitar adaptaciones de medios y otros ajustes razonables. A juicio del Defensor del Pueblo, la nueva norma no se adecúa plenamente a lo dispuesto en la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público ya que excluye las adaptaciones de tiempos.

En 2025 varios ciudadanos se volvieron a dirigir a la institución, argumentando la inequidad que supone que algunas administraciones sigan limitando la posibilidad de adoptar medidas de adaptación para aquellas personas que tengan reconocido un grado por debajo del 33 por ciento de discapacidad. En el ámbito de las administraciones educativas, la reticencia de algunas comunidades autónomas a abordar esta cuestión contrasta con los avances en otras lo que genera una sensación de agravio comparativo en quienes concurren a los procesos.

ACCESO A LA PENSIÓN DE JUBILACIÓN. CITA PREVIA SEGURIDAD SOCIAL

En estos últimos años se han incrementado las quejas sobre este asunto. El año pasado, la institución recibió quejas por la **falta de inclusión en las cotizaciones de determinados períodos en los que los afectados desarrollaron una actividad laboral** y formuló una [Recomendación a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones \(SESSP\)](#) para que establezca con rango legal o reglamentario un procedimiento que permita la automaticidad de las prestaciones y el pago a los beneficiarios por parte de las entidades gestoras, mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, o servicios comunes, en los supuestos de responsabilidad empresarial por incumplimiento de las obligaciones en materia de afiliación, alta y cotización de trabajadores. El definitivo desarrollo normativo evitaría que las personas afectadas se vean obligadas a acudir a la vía judicial como único medio para hacer valer su posible derecho al cobro de la jubilación.

Por lo que respecta a la **cita previa en las oficinas de la Seguridad Social**, en 2025 el Defensor del Pueblo recibió nuevas quejas en las que se planteaba la imposibilidad de obtener cita a través de los canales habilitados al efecto (sede electrónica, teléfono o atención presencial), por el bloqueo del sistema. Especialmente preocupa a la institución las afirmaciones referidas en esas quejas al hecho de que los vigilantes de seguridad impiden el acceso de los ciudadanos que acuden sin cita, incluso cuando las delegaciones administrativas aparentan encontrarse vacías o sin apenas público, y les obligan a realizar esperas a la intemperie, incluidas personas mayores de 65 años o afectados por la brecha digital. Por ello, se han reanudado las actuaciones ante la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones que ya concluyeron en 2023, para actualizar la información sobre las medidas en marcha.

DEVOLUCIONES DEL IRPF A LOS MUTUALISTAS

En la actualidad hay personas en situación de jubilación que están cobrando pensiones que derivan de las aportaciones realizadas a las mutualidades laborales. Estas aportaciones, que en su día ya estuvieron sometidas a tributación, se ven ahora nuevamente gravadas como rendimientos del trabajo. Se produce así una doble imposición, dado que las cuantías que se reciben ahora con la prestación de jubilación o invalidez provienen, del todo o en parte, de aportaciones a la entidad de previsión social que no gozaban de derecho a reducción de la base imponible del impuesto sobre la renta del trabajo. El grupo de personas afectadas por esta situación era numeroso, pues incluía a todos los pensionistas actuales de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente que en su día realizaran aportaciones a las entidades de previsión social, hoy ya extintas.

Tras recibir un elevado número de quejas, el Defensor del Pueblo [recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda](#) que se modificase el texto de la disposición final decimosexta de la Ley 7/2024, de forma que las solicitudes de devolución presentadas a través de los formularios que había habilitado la Agencia Española de la Administración Tributaria, en la Campaña Renta 2024, para los ejercicios correspondiente a 2019 y anteriores no prescritos, también iniciasen el procedimiento de devolución o rectificación para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, así como que se realizase el abono de dichas devoluciones en un solo ejercicio, el de 2025.

Esta Recomendación fue aceptada parcialmente y la Secretaría de Estado de Hacienda comunicó que se habían registrado en el Congreso de los Diputados varias enmiendas al Proyecto de Ley para modificar la citada disposición final decimosexta.

LLAMADAS COMERCIALES NO DESEADAS

El Defensor del Pueblo recibe desde hace años quejas en las que los ciudadanos señalan que reciben llamadas con fines comerciales no deseadas, procedentes de teléfonos fijos y móviles, en las cuales se les ofrecen servicios diversos, normalmente de compañías energéticas, pero también de otro tipo. En ocasiones resultan ser publicidad engañosa o directamente fraudulenta, principalmente con el objetivo de utilizar sus datos personales con intenciones que el destinatario de la llamada desconoce.

La institución mantiene abiertas actuaciones con los tres organismos competentes en esta cuestión: la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID), dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

VALORES AMBIENTALES EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Los espacios naturales protegidos son áreas terrestres o marinas cuyos valores naturales sobresalientes motivan su sometimiento a un régimen jurídico especial que se caracteriza por otorgar primacía a los intereses ambientales frente a los demás que puedan existir, con el fin de lograr la conservación de tales espacios.

El papel del Defensor del Pueblo en la supervisión de esta tarea se ha hecho explícito en actuaciones como la relativa a la ordenación y gestión del Paraje Natural de la Serra de Tramuntana (espacio natural protegido de las Islas Baleares). La institución formuló una [Recomendación](#) y dos [sugerencias](#) que sirven para recordar elementos esenciales del régimen jurídico de los espacios naturales protegidos.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS ENTIDADES LOCALES

El gran despliegue de la presencia institucional de los ayuntamientos en las redes sociales, como herramienta de comunicación externa, que se ha producido en los últimos años no ha venido acompañado de una regulación general sobre ella. La

normativa básica estatal aún no alude al fenómeno de las redes sociales y, en consecuencia, numerosas entidades locales vienen utilizando dichas herramientas sin más referencia normativa que el artículo 70.bis.3 de la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local. Y ocurre lo mismo con respecto a la edición y publicación de los boletines o periódicos impresos o digitales con información municipal.

En este contexto de falta de regulación legal concreta, el Defensor del Pueblo lleva unos años recibiendo quejas sobre el uso de las redes sociales u otros medios de comunicación en el ámbito municipal. Las quejas reflejan la disconformidad con la manera de gestionar las publicaciones institucionales municipales a la hora de trasladar información veraz.

Mientras no haya una regulación de rango legal sobre la materia, se hace necesario que los ayuntamientos adopten reglamentos municipales que determinen las normas de gestión de las redes sociales y garanticen que el uso de estas tenga por objeto difundir una información veraz de servicio público, y no se pueda entender como un instrumento partidista que pueda vulnerar los derechos de participación política de los miembros de la corporación. Y si la voluntad de la corporación es elaborar un boletín, revista o periódico con información local, su gestión debe de hacerse bajo los principios de profesionalidad, independencia y pluralismo.

VIVIENDA

El Defensor del Pueblo volvió a constatar en las quejas recibidas durante 2025 **las dificultades de acceso a la vivienda en compra y alquiler**. Los ciudadanos se dirigieron al Defensor del Pueblo expresando la imposibilidad de acceder a una vivienda a precio de mercado, y las **esperas de años en los procedimientos de adjudicación de vivienda pública y protegida, lo que evidencia su escasez**.

En el entorno europeo, España destaca negativamente por su escaso parque de vivienda social. Solo representaba el 3,3% respecto del conjunto de los hogares o viviendas principales, según los datos de 2024 del Observatorio de Vivienda y Suelo, elaborados a partir de la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística, muy lejos del 8% de la media europea. El dato se explica porque la mayoría de los inmuebles de protección oficial se destinaron a la compra, o al alquiler con opción a compra, con una calificación (situación que sujeta la vivienda a precios

tasados) limitada temporalmente, por lo que, transcurrido este plazo de tiempo, acabaron en el mercado. Esta dinámica de descalificación –que permite que las viviendas protegidas pasen a ser libres tras un plazo– ha erosionado el parque de vivienda pública y protegida de precio limitado, alejándolo de la posibilidad de constituir un recurso efectivo para las necesidades actuales y futuras de vivienda social.

Los ciudadanos refirieron, asimismo, los **retrasos que se producen en la recepción de las ayudas existentes** para enfrentar los pagos de los altos alquileres y los gastos ordinarios de la vivienda. Llegan a sus beneficiarios con meses de retraso con demasiada frecuencia y los fondos asignados no cubren el total de las solicitudes que cumplen los requisitos establecidos.

Siguió aumentando el número de personas y familias que trasladaron a esta institución que iban a ser objeto de un **desahucio judicial** de su vivienda habitual. En las quejas también se observó que entre las personas sin hogar hay quienes cuentan con empleo o pensiones públicas, pero que, aun así, se ven empujadas a abandonar su domicilio por la imposibilidad de afrontar incrementos desproporcionados de los alquileres.

El Defensor del Pueblo también recibió quejas denunciando el **elevado porcentaje de viviendas de alquiler turístico**, así como las molestias que producen, y los problemas de convivencia y vandalismo provocados por los ocupantes sin título de viviendas. Igualmente, recibió quejas de propietarios o **arrendadores que vieron suspendido judicialmente el desahucio** y el lanzamiento de inquilinos u ocupantes sin título.

A finales de junio de 2025, el Defensor del Pueblo inició actuaciones con todas las comunidades y ciudades autónomas, con el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana y con ayuntamientos de ciudades más pobladas de España (Alicante, Barcelona, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid, Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Sevilla, Valencia y Zaragoza), solicitándoles, entre otros asuntos, información concreta sobre las medidas que hubieran adoptado, o tuvieran previsto adoptar, con el fin de hacer efectivo el derecho de acceso a la vivienda, así como para incrementar el parque de vivienda pública y protegida. La actuación continúa abierta.

En 2025, el Defensor del Pueblo compareció en dos ocasiones -[abril](#) y [noviembre](#)- ante la Comisión Mixta Congreso-Senado para abordar la situación de la vivienda, como monográfico.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

De todas las recomendaciones aceptadas en 2025, las más importantes han sido las emitidas en el estudio [Violencia vicaria de género. Las otras víctimas](#). Muchas de estas propuestas se recogen en el Anteproyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de violencia vicaria, que reconoce en su exposición de motivos la contribución de la institución Defensor del Pueblo. El anteproyecto aborda, entre otros, los problemas generados por la fragmentación del conflicto familiar entre distintos juzgados o la formación de los profesionales que intervienen con los menores.

En 2025 la institución ha vuelto a insistir en la importancia de la formación en perspectiva de género para la plantilla judicial. Así ha formulado recomendaciones al [Consejo General del Poder Judicial](#) y al [Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes](#).

El Defensor del Pueblo [compareció el 17 de noviembre de 2025 ante la Comisión Mixta de Relaciones con las Cortes](#) para abordar las actuaciones realizadas en relación con el funcionamiento de los dispositivos electrónicos para el seguimiento del cumplimiento de las penas y medidas de seguridad impuestas en los casos de violencia de género.

Recientemente, la institución [recomendó al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes](#) que, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, regule debidamente el derecho de las víctimas a la investigación suficiente del delito y a la motivación suficiente de la decisión judicial de archivo o sobreseimiento, especialmente cuando se trate de víctimas menores. También solicitó que se refuercen los medios con los que cuentan las secciones de violencia contra la infancia y adolescencia o la sección de violencia sobre la mujer de los nuevos tribunales de instancia para que puedan asumir la instrucción de los delitos contra menores con todas las garantías.

EDUCACIÓN

Los procedimientos de homologación y convalidación de estudios extranjeros han generado un número significativo de quejas. El Defensor ha [recomendado al Ministerio de Educación](#) actualizar y simplificar la normativa sobre homologaciones y convalidaciones de estudios no universitarios, para hacerla coherente con el sistema educativo actual y evitar perjuicios en la trayectoria académica del alumnado. La Recomendación fue aceptada por el Ministerio de Educación, que ha iniciado los trabajos para reformar la normativa.

La falta o insuficiencia de recursos personales en determinados niveles o enseñanzas, hacen que un año más esta institución se haya dirigido a las administraciones educativas para que extremen el cuidado en la planificación de las plantillas y gradúen en cada curso escolar la proporción entre el número de alumnos y el número de profesores de refuerzo educativo y especializado (Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje), considerando las dificultades y las necesidades educativas que presenta todo el alumnado, y no solo los alumnos con necesidades educativas especiales.

El Defensor del Pueblo valora el esfuerzo de las administraciones educativas para abordar con rapidez y eficacia los episodios de maltrato entre iguales en centros educativos. No obstante, la institución insiste en que para erradicar cualquier forma de violencia y discriminación se debe contar con los recursos necesarios para poder prevenir, identificar y actuar en estas situaciones. Hay que dotar a la comunidad educativa de profesionales cualificados, reforzar las actividades de sensibilización con el alumnado para afianzar un buen clima de convivencia en las aulas y fomentar la participación de las familias.

En 2025, el Defensor del Pueblo recibió más de 1.000 quejas en relación con la falta de resolución o la tramitación incorrecta de expedientes de homologación y declaración de equivalencia de títulos universitarios extranjeros. Durante este año han proseguido las actuaciones con la Secretaría General de Universidades en relación con la grave situación de retraso en la tramitación de estos expedientes y, simultáneamente, se ha tramitado con carácter individual aquellos expedientes en los que la demora puede ser indiciaria de algún error procedimental, o la superación de los plazos para evacuar el correspondiente trámite es tal que requiere una explicación específica por parte de la Administración.

En relación al acceso a las becas, el Defensor del Pueblo dirigió una [Recomendación a la Secretaría de Estado de Educación](#) para que se excluyera el bono social térmico de las ganancias patrimoniales computables de la unidad familiar para calcular sus rendimientos patrimoniales. Paralelamente, dirigió una [Recomendación a la Secretaría de Estado de Hacienda](#), para que en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas se incluyese una casilla diferenciada para este concepto, superando así la objeción planteada por la Administración educativa de no poder aplicar esa exclusión sin ese dato. Ambas recomendaciones han sido aceptadas.

SEGURIDAD SOCIAL

El número de las quejas relativas a la gestión por parte de las entidades y organismos de la Seguridad Social ha sido similar al del año anterior: 3.300 expedientes. Fundamentalmente sobre el reconocimiento y la gestión de las prestaciones de incapacidad laboral; la tramitación del Ingreso Mínimo Vital (IMV); las prestaciones por desempleo y por cese de actividad de trabajadores autónomos; la recaudación ejecutiva de deudas con la Seguridad Social; las dificultades para el reconocimiento de la pensión de jubilación, sus complementos por mínimos o por descendencia; los procedimientos de reintegro de prestaciones cobradas indebidamente, o los retrasos en la tramitación de las pensiones no contributivas por parte de las administraciones autonómicas correspondientes.

En 2025, destaca la [Recomendación](#) dirigida a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones y a la Secretaría de Estado de Trabajo en relación a los **procedimientos de reintegro de prestaciones cobradas indebidamente** por beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV), de subsidios de desempleo y de prestaciones no contributivas o complementos a mínimos de las pensiones. Esta Recomendación insta a revisar el modelo vigente de reintegro de prestaciones ya que, en opinión del Defensor del Pueblo y de la más reciente jurisprudencia del Tribunal Supremo, en sintonía con el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, ha devenido desproporcionado para muchas situaciones. Una consideración de esa desproporción está ligada no ya a cuestionar el principio irrenunciable de garantizar una rigurosa gestión de los recursos de la Seguridad Social, sino a paliar los efectos más perjudiciales asociados a una tramitación de los procedimientos por las propias entidades gestoras confusa y, sobre todo, lenta. Además, el comportamiento de los

beneficiarios, ahora deudores, puede enmarcarse bajo el principio de buena fe. Sin embargo, esta Recomendación no fue aceptada.

PROTECCIÓN DE MENORES / POLÍTICAS SOCIALES

Por lo que se refiere al **sistema de protección de menores**, durante 2025 se reabrió la actuación de oficio sobre violencia sexual en el ámbito del sistema de protección, que ya puso de manifiesto la dificultad de contar con datos fidedignos, así como la necesidad de efectuar un estudio específico sobre el riesgo de explotación sexual de los menores que se encuentran al amparo del sistema de protección. Esta institución volvió a dirigirse a las administraciones competentes para actualizar los datos recabados en 2023, si bien a fecha de cierre de este Informe aún no se habían recibido respuestas de varias comunidades autónomas. En conexión con esa investigación general destaca una nueva iniciativa mediante la cual se visitaron cinco centros de protección de menores en los que habrían estado acogidas algunas menores víctimas de abuso o de explotación sexual: la Residencia de Adaptación Psicosocial (REAPS); Picón de Jarama, en Paracuellos del Jarama (Madrid); el Centro Educativo Terapéutico (CET) Gasteiz, en Vitoria; la Residencia Lucentum, en Alicante; La Casa d'Infants Quim Grau, en Hospitalet de Llobregat (Barcelona), y el Hogar de Protección Arrui y Centro Educativo Alea, en Molina de Segura (Murcia). En las visitas se pudo comprobar que los centros no habían recibido nuevos protocolos para la pronta detección e intervención en tales casos. Adicionalmente, se constató una falta de adecuación de los perfiles de varios menores allí acogidos, por una u otra razón (discapacidad intelectual, salud mental), aspecto que está tratado más en profundidad con las administraciones respectivas de protección del menor.

Durante 2025, el Defensor del Pueblo siguió atendiendo quejas relacionadas con el funcionamiento y la calidad de las **prestaciones y servicios sociales destinados a atender a las personas mayores en sus domicilios**. Preocupan al Defensor del Pueblo aspectos de carácter estructural, como las alteraciones que provocan en la atención a los usuarios los cambios en la entidad empresarial adjudicataria, o los conflictos ocasionados por las precarias condiciones laborales en que desempeña su labor el personal de ayuda a domicilio.

En relación con el funcionamiento de los **centros residenciales para personas mayores**, en 2025 siguieron llegando quejas de familiares, y de los propios usuarios,

poniendo de manifiesto su inquietud por la pérdida de calidad en los servicios que se ofrecen en algunos centros. Los aspectos más habitualmente señalados en esas quejas son la escasez de personal de atención directa, particularmente en las tardes, noches y fines de semana, la falta de programación de más actividades o la mala calidad de la alimentación. En otros casos, las quejas se refirieron a cuestiones de mayor gravedad, relativas a los cuidados sanitarios que son prestados en los propios centros, o a una insuficiente coordinación con el sistema de salud, muy especialmente en la fase de final de la vida.

Por otro lado, la situación que afectó, al menos, a los dos principales aeropuertos nacionales, el Adolfo Suárez Madrid-Barajas y el Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, en los que permanecían centenares de personas sin hogar en pasillos, terminales y zonas de tránsito de sus instalaciones provocó que el Defensor del Pueblo solicitara información a las administraciones implicadas y dirigiera tres [recomendaciones](#) al Ayuntamiento de Madrid.

SANIDAD

En 2025 el Defensor del Pueblo tramitó quejas relacionadas con la **atención a los usuarios y pacientes**, se ocupó de las dificultades de las personas con discapacidad visual para conocer su turno de atención en centros sanitarios y sobre el modo en que se establecen las comunicaciones entre los centros hospitalarios y los pacientes con discapacidad auditiva y, más específicamente, las personas sordociegas.

Asimismo, se realizaron actuaciones en el **ámbito de la atención primaria** relativas a la cobertura de vacantes para garantizar en mejores condiciones la continuidad asistencial de los pacientes más vulnerables cuando se produce la vacante de su profesional de atención primaria por un período prolongado o indefinido. En este contexto, se realizaron recomendaciones a la [Administración sanitaria de Andalucía](#) y al [Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña](#).

Destaca también un expediente sobre la cobertura ante la situación de incapacidad temporal de algunos pediatras de centros de salud de la Comunidad de Madrid, y varias quejas por limitaciones que afectaban a centros y consultorios del ámbito rural.

Por lo que respecta a las **actuaciones acerca de la atención especializada**, las listas de espera volvieron a tener un papel protagonista en las quejas recibidas. Destaca la relación entre las listas de espera y el fuerte incremento de las bajas laborales en los últimos años en España. Si las enfermedades de tipo musculoesquelético aparecen entre las más frecuentes en las bajas laborales, es fácil relacionar este dato con la amplitud de las listas de espera en la especialidad de traumatología, o las unidades del dolor o de rehabilitación en muchos de los servicios públicos de salud, como muestran las quejas recibidas en la institución. De la misma manera, el incremento de bajas prolongadas relacionadas con la salud mental no puede desligarse de los problemas persistentes para dotar debidamente a las plantillas de profesionales de esta especialidad.

En materia de **listas de espera en consultas externas y en pruebas diagnósticas**, destacan las actuaciones realizadas con el Servicio de Urología del Hospital Universitario de Canarias; los servicios del Hospital Materno Infantil de La Paz, en Madrid; la consulta de fisioterapia en el Hospital Virgen de la Macarena, en Sevilla; los servicios de Neurología del Hospital Universitario de Linares y del Hospital Universitario de Jaén; el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario La Paz -que motivó la formulación de una [Recomendación](#), aceptada por la Consejería de Sanidad de Madrid-; el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Universitario de Ciudad Real; el Servicio de Neurofisiología del Hospital Universitario Puerta del Mar (Cádiz), o el departamento de pruebas radiológicas del Hospital Universitario de Guadalajara, que propició una [Recomendación](#) a la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha. En cuanto a las **listas de espera quirúrgicas**, la institución se dirigió a las administraciones sanitarias de Andalucía; Castilla-La Mancha; Cataluña, y la Comunidad de Madrid.

Sobre salud mental, el Defensor del Pueblo inició el año pasado dos actuaciones de oficio relativas al funcionamiento de la Unidad de Hospitalización Breve del Complejo Asistencial de Segovia y de la Unidad de Hospitalización Breve y Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete, a raíz de las visitas por técnicos de la institución a dichas dependencias. Y destacan también las visitas giradas por técnicos de la unidad del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) a las unidades de hospitalización breve de psiquiatría de adolescentes y de adultos del Hospital Universitario 12 de Octubre, y del Hospital General Universitario

Gregorio Marañón, así como al centro Mentalia Guadarrama, todos ellos ubicados en la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, y como consecuencia de la actuación de oficio iniciada con las administraciones sanitarias de las distintas comunidades autónomas, así como con el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, para el caso de las ciudades de Ceuta y Melilla, sobre la **situación en la que se encuentran un número significativo de pacientes que, por distintas razones, ven prolongada su estancia en centros hospitalarios de agudos**, se formuló una [Recomendación](#) para aquellas administraciones sanitarias que no tengan un indicador de gestión hospitalaria sobre este fenómeno y al mismo tiempo, se solicitó una actualización de los datos a esas administraciones sanitarias.

Paralelamente, se inició una actuación con las consejerías y departamentos de Política Social en cada territorio sobre el mismo asunto para conocer, entre otros aspectos de coordinación sociosanitaria (trabajo social hospitalario), la forma en la que se puede valorar la situación sobrevenida de dependencia de los pacientes en los propios centros hospitalarios.

MIGRACIONES

El funcionamiento de los registros civiles consulares ha sido un año más la cuestión que ha provocado mayor número de quejas relacionadas tanto con las gestiones que han de realizar las personas españolas residentes en el exterior como por el impacto de la aplicación de la Ley de Memoria Democrática. Sobre este último asunto se ha iniciado una actuación de oficio con la Subsecretaría de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, para conocer las medidas previstas ante la finalización del plazo de presentación de solicitudes de nacionalidad al amparo de esta Ley.

En mayo de 2025, el Defensor del Pueblo registró en las Cortes Generales el informe [Niñas y niños extranjeros en España solos o acompañados](#). En él se considera a toda la infancia extranjera que está en España, es decir tanto aquella que se encuentra junto a sus progenitores como aquella que ha realizado su periplo migratorio sin referentes adultos. Buena parte de los obstáculos detectados para lograr la plena integración de estos niños y niñas tiene relación con la regulación de la legislación de extranjería, competencia de la Administración General del Estado. Sin embargo, también se han detectado igualmente otras barreras que competen a las comunidades

autónomas por lo que se han realizado recomendaciones tanto a nivel estatal como autonómico.

JUSTICIA

Durante 2025, el problema principal del Servicio Público de Justicia es el de los retrasos. Por ejemplo, se recibieron quejas relacionadas con distintos juzgados de primera instancia en Madrid, que dieron lugar a [recomendaciones](#) dirigidas a la Secretaría de Estado de Justicia, y a la Consejería competente, para que se dote a los juzgados afectados de las plazas adecuadas. Situaciones similares se han dado en otros muchos puntos de la geografía española.

El Defensor del Pueblo formuló [recomendaciones al Consejo General del Poder Judicial](#) para que se adopten medidas para evitar situaciones de pendencia de dictado de sentencias cuando la persona titular del órgano judicial enferma o se jubila, y transcurre un tiempo excesivo sin el dictado de la correspondiente sentencia. Además, formuló unas [recomendaciones al CGPJ](#), para que se estudie la forma de no perjudicar a los ciudadanos que ya tienen fijada una vista, cuando exista un supuesto excepcional de indisponibilidad por parte del juez titular y no sea efectivo el plan de sustituciones.

HACIENDA PÚBLICA

En su [Informe sobre los abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica y el papel de los poderes públicos](#), el Defensor del Pueblo indicó que, además de la responsabilidad de reparación que incumbe a la Iglesia católica por los daños ocasionados, los poderes públicos están también obligados a activar los procedimientos que sean necesarios para que las víctimas de estos delitos puedan ver satisfecho su derecho a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición. A lo largo de 2025, la Iglesia católica ha llevado a cabo procedimientos de reparación que, entre otras medidas restaurativas, han conllevado indemnizaciones económicas materializadas mediante pactos privados. El Defensor del Pueblo [recomendó](#) a la Secretaría de Estado de Hacienda que, con la mayor brevedad, se promueva una modificación legislativa que recoja la exención para las indemnizaciones por responsabilidad civil que se corresponden con daños personales (físicos, psíquicos o morales) que están abonando las entidades de la Iglesia católica como reparación por abusos. La queja continúa en tramitación. Por otro lado, cabe señalar que el 3 de

diciembre de 2025, el Senado aprobó una moción para que las **indemnizaciones en el ámbito de la Iglesia católica queden exentas de tributación en el IRPF**.

Asimismo, se recibieron numerosas quejas tras la entrada en vigor de la obligación de establecer una **tasa municipal por recogida, gestión y tratamiento de residuos urbanos**. El Defensor del Pueblo considera que, teniendo en cuenta que se trata de la aplicación de una tasa prestacional, que ha de responder al principio de que debe pagarlo quien contamina, los parámetros que se refieren estrictamente al inmueble no son los más oportunos para gravar operaciones relativas a los residuos urbanos. En este sentido, parece adecuado utilizar, al menos de forma prioritaria, aquellos parámetros que indiquen una actividad, como el número de habitantes empadronados en una vivienda o el consumo de agua.

ECONOMÍA

El Defensor del Pueblo tramitó una actuación de oficio con la que se propone analizar la regulación aplicable a los **préstamos rápidos o microcréditos**. Tanto el Banco de España como el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa informaron acerca de la próxima incorporación al ordenamiento jurídico español de una nueva directiva europea a través de la cual se quiere abordar que la actividad de ese tipo de prestamistas no regulados que conceden financiación prácticamente inmediata, pasen a sujetarse al control y supervisión del Banco de España. Y se establezcan medidas encaminadas a mitigar situaciones abusivas, limitando costes y previniendo el origen del sobreendeudamiento.

En materia de energía, el año pasado la institución se ocupó de los retrasos excesivos en el pago del bono social térmico. Dichas demoras llegan a ser sistemáticas en algunas comunidades autónomas, como el Principado de Asturias, a cuya Administración se le ha dirigido [una Sugerencia para que proceda al pago de bonos de años precedentes](#).

Otro asunto destacado tuvo que ver con los **cortes asociados a usos fraudulentos**. Mientras la suspensión del suministro en caso de impago cuenta con un procedimiento que respeta unas garantías mínimas para el ciudadano, cuando se estima que existe un fraude la propia compañía distribuidora determina, con carácter unilateral tanto el importe de la cantidad defraudada —que, generalmente, suele ser mucho mayor al

consumo desviado— como el momento en el que proceder al corte del caudal eléctrico. Y ello sin un preaviso y sin la correspondiente audiencia al interesado. Adicionalmente, los recargos que aplican las compañías a los consumidores por estas circunstancias no están diseñados como sanciones, sino que se trata de consecuencias de naturaleza jurídico-privada. Como resultado de esta configuración se eluden las salvaguardas que el sistema constitucional exige para la aplicación de las sanciones económicas, como es el derecho básico de oposición. Por ello, el Defensor del Pueblo dirigió una [Recomendación al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#) para que se impulse un procedimiento —previo a toda actuación que pueda conducir a la suspensión del suministro eléctrico— que garantice tanto la intervención de la Administración en la elaboración de las actas que puedan tener como consecuencia un corte en el suministro, como el derecho de los consumidores a formular alegaciones en su defensa.

COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

En 2025 aumentó el número de quejas recibidas por el Defensor del Pueblo sobre el **estado de conservación en que se encuentran algunos puntos de la red de carreteras**, lo que origina un mayor riesgo de accidentes. La institución inició actuaciones, entre otras, con los ayuntamientos de Tineo y Piloña (Asturias); Baza (Granada); Bullas (Murcia); con el Concejo de Biemes (Asturias); con la Consejería de Fomento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha; con la Dirección Territorial de Vivienda y Planificación de Infraestructuras de Ourense, y con la Dirección General de Carreteras del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

En lo que respecta a los **servicios de cercanías en Madrid y Barcelona**, las quejas recibidas continuaron estando relacionadas con los retrasos y las consecuencias de las obras que afectan a varias líneas. Renfe aportó datos de funcionamiento de la red de Cercanías de Madrid relativos al ejercicio completo de 2024 y al primer semestre de 2025 e informó de la puesta en marcha de medidas orientadas a incrementar la disponibilidad de trenes de reserva en puntos estratégicos de la red para responder de forma inmediata ante bajas imprevistas, además de la intensificación de las labores de mantenimiento. En el informe remitido al Defensor del Pueblo consideró como el principal desafío en esa red lograr la compatibilidad de un servicio diario con la alta intensidad de uso con las obras de modernización que, durante 2025, han continuado en puntos clave, como el túnel de la Estación de Sol y las estaciones de Chamartín-

Clara Campoamor y Atocha-Almudena Grandes. Por lo que se refiere al funcionamiento de Rodalies, en Cataluña, Renfe también aportó datos correspondientes al ejercicio completo de 2024 pero su informe no contenía el balance o valoración del funcionamiento de la red solicitado por esta institución, ni tampoco los datos de trenes suspendidos, ausencias relevantes para poder dar cuenta de la calidad del servicio. El Defensor del Pueblo efectuará, en colaboración con el Síndic de Greuges de Catalunya, un seguimiento de las quejas de los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio de cercanías en esa comunidad autónoma.

En lo que respecta a las **incidencias en el tráfico ferroviario**, el Defensor del Pueblo abrió una actuación de oficio ante Renfe y Adif por los problemas derivados de la interrupción de la circulación ferroviaria entre Madrid y Sevilla, en la noche del 30 de junio de 2025, por una caída de tensión eléctrica en el tramo Yeles-La Sagra, en la provincia de Toledo. Como consecuencia de esta incidencia, durante los días 30 de junio y 1 de julio, se vieron afectados un total de 94 trenes con un volumen estimado de más de 21.000 viajeros.

En cuanto al **transporte de viajeros por carretera**, varios ayuntamientos de la provincia de Salamanca trasladaron a la institución su preocupación por la fuerte reducción de frecuencias en el servicio de transporte de viajeros por carretera Salamanca-Coria (Cáceres), así como por la utilización de vehículos de muy pocas plazas, dejando muchos días pasajeros en tierra. El Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible informó de que priorizaría la elaboración del pliego de condiciones que ha de regir la adjudicación del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera Coria-Salamanca-Barcelona. El Defensor del Pueblo quedó a la espera de recibir una información adicional sobre los plazos estimados para la culminación de los diferentes trámites del procedimiento de adjudicación.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo siguió realizando diversas actuaciones en relación con los **problemas de accesibilidad que presentan numerosas estaciones de la red ferroviaria española**. Se pudo constatar la realización de trabajos de reparación en los elementos de elevación (escaleras mecánicas o ascensores) de las estaciones de El Prat de Llobregat; Premiá de Mar y El Clot-Aragó (Barcelona), así como en las de Amezola y Zababuru (Bilbao). Tras un seguimiento de cinco años, Adif comunicó al Defensor del Pueblo el inicio de las obras de adaptación a la plena

accesibilidad y construcción de un nuevo paso inferior en la estación de Montcada-Ripollet (Barcelona). También informó de la negociación de un Protocolo de Colaboración con el Ayuntamiento de Majadahonda (Madrid) y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid para la futura remodelación de la estación de cercanías de dicha localidad.

Asimismo, el Defensor del Pueblo tramitó una actuación con el Ayuntamiento de Madrid sobre **taxis adaptados**. Tras constatar que el fuerte descenso de estos vehículos descendió y que su porcentaje no llega a la mitad del mínimo del 5% contemplado por el Real Decreto 1544/2007 que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, la institución [recomendó](#) intensificar los esfuerzos para revertir la situación.

MEDIO AMBIENTE

La terrible ola de **incendios forestales** motivó que el Defensor del Pueblo insistiera en la vigencia de los recordatorios de deberes legales, formulados en 2023, en una veintena de actuaciones de oficio ante la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, las consejerías competentes de todas las comunidades autónomas, las diputaciones forales y las dos ciudades autónomas para que mejoren y refuercen las medidas de prevención y la coordinación en la lucha contra los incendios forestales.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo recibió **279 solicitudes para que interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional octava, la disposición transitoria única y la disposición final decimonovena de la Ley 1/2025, de 1 de abril, de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario, que modificaron el régimen de protección que recibía hasta ese momento el lobo**, como animal silvestre, en nuestro país. Asimismo, esta institución recibió quejas contra las resoluciones adoptadas por distintas comunidades autónomas –como las de Asturias, Cantabria o Galicia– que, en consonancia con este cambio legislativo, establecieron un cupo de caza y muerte de ejemplares de lobo, o un programa anual de actuaciones de control del lobo, y procedieron a ejecutarlo. Tras estudiar detenidamente la ley, el Defensor del Pueblo interpuso el 1 de julio de 2025 un [recurso de inconstitucionalidad](#) contra los tres preceptos legales citados.

Es posible, a juicio de la institución la adopción de una perspectiva distinta a la que enfrenta de manera irreconciliable los intereses de sector productivo ganadero, por un lado, y la pervivencia de esta especie en nuestro país, por otro, como si no fuera posible apreciar y defender ambos de manera simultánea.

Durante 2025 esta institución continuó recibiendo quejas de los ciudadanos denunciando problemas referidos a la **calidad de las aguas o a la existencia de vertidos de aguas residuales**. El Defensor del Pueblo envió una [Sugerencia al Ayuntamiento de Tegueste](#) (Santa Cruz de Tenerife) y un [Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Fuentes de Ebro](#) (Zaragoza), para colaborar con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

Los ciudadanos continuaron también acudiendo al Defensor del Pueblo para quejarse del ruido procedente de focos muy diversos. Resulta crucial que los ayuntamientos desarrollen las comprobaciones necesarias lo antes posible una vez se ha planteado el problema. También deben llevar a cabo una vigilancia preventiva de las actividades, sin esperar a que los particulares denuncien, mediante la programación de un plan de inspecciones sin previo aviso. Así lo señaló el Defensor del Pueblo a los ayuntamientos de Madrid –al que dirigió una [Sugerencia](#) y un [Recordatorio de Deberes Legales](#)–, [Tomelloso](#) (Ciudad Real) y [Zaragoza](#).

URBANISMO

Se siguieron recibiendo quejas de personas que denunciaban **retrasos e incluso paralizaciones de desarrollos urbanísticos**. El Defensor del Pueblo se encuentra continuamente ante casos de viviendas que disponen de licencia de primera ocupación y que, sin embargo, no tienen garantizada una prestación adecuada de los servicios básicos al no haberse concluido las obras de urbanización. Por ello, las administraciones deben evitar que los constructores o promotores puedan vender viviendas a terceros de buena fe, quienes las adquieren ante notario, creyendo que pueden ser inmediatamente ocupadas y que cuentan con todos los servicios de urbanización exigibles. Asimismo, se recibieron numerosas quejas de ciudadanos que residen en urbanizaciones tuteladas por entidades urbanísticas de conservación y que denuncian la pasividad de los ayuntamientos ante el incumplimiento de los estatutos de la entidad.

También se registró un alto número de quejas por los retrasos en la tramitación de los expedientes de **licencias urbanísticas, con tiempos de espera para** su concesión de años en algunos casos. La institución dictó resoluciones a los [ayuntamientos de Andratx](#) (Illes Balears); [Arico](#) (Santa Cruz de Tenerife); [Arroyo del Ojanco](#) (Jaén); [Fuente el Saz de Jarama](#) (Madrid); [Lugo](#), y [Segovia](#). Especial mención merecen las numerosas quejas de vecinos del municipio de Manacor (Illes Balears) afectados por los retrasos en la tramitación de solicitudes de licencias urbanísticas. En algunos casos las demoras llegan a ser de años y, además, el Ayuntamiento no informa de las previsiones temporales para dictar la resolución en estos expedientes. Por ello, el Defensor del Pueblo formuló nueve [Sugerencias y Recordatorios de deberes legales dirigidos al Ayuntamiento de Manacor](#), para impulsar, con carácter inmediato y sin más dilaciones, la correspondiente tramitación y para que se dicte resolución expresa y motivada en estos procedimientos.

El Defensor del Pueblo siguió recibiendo un alto número de quejas sobre la negativa de las Administraciones públicas a facilitar la **información urbanística** reclamada por la ciudadanía.

EMPLEO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Como seguimiento de las actuaciones iniciadas en años anteriores ante los riesgos de realizar trabajos al aire libre con temperaturas extremas, la institución realizó actuaciones de oficio frente a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social solicitando información sobre la labor realizada.

El Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social remitió la planificación de actividades inspectoras en coordinación con las comunidades autónomas. Además, aportó datos sobre el incremento exponencial de actuaciones desarrolladas en la materia, de 704 en 2021 a 11.583 en 2024. Insistió también en las labores de asistencia técnica a las empresas y en las de divulgación durante todo el año.

En materia de empleo público la institución ha tramitado actuaciones relacionadas con demoras y paralización de procesos selectivos, incumplimiento del cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad, adecuación de la titulación exigida al puesto de trabajo.

La celebración concurrente del concurso de traslados y el proceso extraordinario de estabilización de empleo temporal para el acceso a plazas de carácter laboral en la Comunidad de Madrid produjo inquietud entre familias de diversos centros educativos. Las fechas de resolución de dichos procedimientos, así como los plazos de incorporación previstos en ellas, suponían que educadores infantiles, técnicos de integración social y otro personal no docente del ámbito sanitario cambiara a mitad de curso, perjudicando gravemente el vínculo con el alumnado y la continuidad asistencial de sus funciones. El Defensor del Pueblo inició actuaciones y las administraciones competentes decidieron los cambios de personal al final del curso escolar.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

Tras la Dana del 29 de octubre de 2024, la institución inició una actuación de oficio en coordinación con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ante el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y ante la Vicepresidencia de la Generalitat encargada de la reconstrucción, en la que se subrayaba la importancia de dar visibilidad –o una mayor visibilidad– a la cooperación entre instituciones.

En materia policial, el Defensor del Pueblo se ha ocupado de cuestiones como la tramitación de las denuncias de hechos presuntamente delictivos presentadas en sede policial, la distinción entre estas denuncias y las simples ‘quejas o sugerencias’, la corrección de la información que se facilita a los ciudadanos y el silencio administrativo.

CENTROS PENITENCIARIOS

La función del Defensor del Pueblo relativa a la supervisión de los centros penitenciarios se coordina con la realizada en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), habiéndose visitado conjuntamente los centros penitenciarios de La Torrecica (Albacete); Pamplona I; Villanubla (Valladolid); Las Palmas I y II; la Unidad de Custodia Hospitalaria del Hospital Gregorio Marañón (Madrid), y los centros de inserción social de Valladolid y Victoria Kent (Madrid).

En 2025 la institución ha detectado que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias no dispone de un protocolo de atención, acompañamiento y reparación a las víctimas de delitos sexuales ocurridos dentro de los centros penitenciarios. Por este motivo, ha formulado una [Recomendación](#) para que se diseñe, redacte e implemente.

Por otra parte, el Defensor ha solicitado información de la cobertura de personal facultativo en los 15 centros penitenciarios con mayor número de personas privadas de libertad constatando que la dotación de médicos con que cuentan, excepción hecha de los centros dependientes de la Generalitat de Cataluña, resulta muy insuficiente.

Además, la institución detectó que, cuando los menores acuden a visitar a sus familiares privados de libertad, se les somete a registros y cacheos sin que exista una regulación expresa al respecto y, por tanto, sin una previsión normativa acerca del modo en que deben desarrollarse esos controles. Por ello, formuló una [Recomendación](#) a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN

En 2025 el Defensor del Pueblo ha realizado 67 visitas en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) que dieron lugar a 90 recomendaciones, 266 sugerencias y 11 recordatorios de deberes legales.

El MNP ha continuado trabajando en sus programas de prevención de la discriminación por razón de género; de salud mental; de discapacidad intelectual, y de fallecimientos bajo custodia.