

### 4.8.5. Contratación pública

Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2021 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos en cumplimiento del mandato establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP en adelante), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Concretamente, la tramitación de las licitaciones impulsadas por el Defensor del Pueblo Andaluz se realiza a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), cuyo servicio es gratuito para las entidades del sector público, al tratarse de la plataforma desarrollada por la Dirección General de Patrimonio del Estado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la LCSP para dichas entidades.

La defensoría ha realizado un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios y evitar así tener que recurrir a plataformas privadas interpuestas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución. Firmemente comprometido con la eficiencia en este ámbito, el Defensor del Pueblo Andaluz ha optado por el uso de la PLACSP y la formación continua de sus servicios de contratación en esta materia.

La tramitación de procedimientos de concurrencia pública para la obtención de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución ha permitido un considerable ahorro de costes. Y es que, si comparamos el importe presupuestado para la adquisición de tales bienes y servicios conforme a los



**“Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2021 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos”**

precios de mercado y el importe por el que se han adjudicado los contratos, resulta un ahorro de más del 22%. Se ha tramitado un total de diez procedimientos ordinarios, la mayoría de ellos de servicios, algunos mixtos (de suministro y servicios, en diferentes lotes) y uno de obra, para cuya adjudicación se han presentado un total de 40 proposiciones de diferentes licitadoras.

Con el objetivo de extraer el máximo rendimiento posible de los instrumentos que ofrece la normativa en el ámbito de la contratación pública, como novedad, la Institución lanzó en 2021 una consulta preliminar del mercado para preparar determinada licitación con mayor conocimiento de la realidad del sector. Asimismo, los servicios de contratación de la defensoría trabajan para poner en marcha a partir de 2022 algunos de los sistemas regulados en la LCSP para promover la racionalización técnica de la contratación pública, como los sistemas dinámicos de adquisición y los acuerdos marco.

Entre los procedimientos de licitación convocados por la defensoría en 2021 destaca, por la singularidad de su objeto, el expediente tramitado para la ejecución del proyecto de reforma parcial de la sede del Defensor del Pueblo Andaluz. El proyecto se desarrolló para mejorar la accesibilidad, climatización y funcionalidad general de las dependencias de la Institución y su incidencia es especialmente visible en la planta baja de la sede. En esta zona se ha llevado a cabo una profunda remodelación con la finalidad última de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía, pues en ella se encuentra la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, que es el espacio de primera acogida a las personas que se dirigen a la Institución para solicitar asesoramiento.

Sobre los contratos menores adjudicados por la Institución se ofrece información periódica en el **portal de transparencia de la web institucional**, además de aquella que se publica en la PLACSP. Cabe destacar en este apartado que, aunque estos contratos no están sujetos a las exigencias de publicidad propias de la tramitación de los procedimientos ordinarios de contratación, la defensoría ha publicado en diversas ocasiones sus iniciativas de contratación menor en la PLACSP con la finalidad de promover la máxima concurrencia posible y obtener así la mejor relación calidad-precio en los bienes y servicios contratados.

Cabe citar en este sentido el expediente promovido por la Institución para el diseño y desarrollo de la identidad corporativa de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, nueva denominación de la Institución del Defensor del Menor que introdujo la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía. La convocatoria se publicó a través de la PLACSP pese a tratarse de un contrato menor, lo que favoreció la participación (se presentaron once proposiciones). La identidad propuesta por la licitadora que resultó adjudicataria del proyecto puede verse ya en el presente Informe.

## 4.9. Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a esta Sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,6
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	28,1
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,7
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	360,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,4
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	
Número de quejas presentadas.	14.924
Número de quejas tramitadas.	13.092
Número de quejas admitidas.	4.498
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.849
Número de quejas solucionadas antes de admisión	439
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	601
Número de quejas en las que desiste el interesado	870
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.679
Número de resoluciones efectuadas.	496
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/347 concluidas).	224
Número de consultas personales atendidas.	1.179
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.467
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	4.855
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	287
Número de consultas por internet atendidas.	1.146
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.990
Número de entradas a las páginas web de internet.	883.217
Número de quejas presentadas a través de internet.	1.425
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	0
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	1
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	06/04/21
Número de ejemplares de publicaciones editados.	60
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	60
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	360
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	178
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	160
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	310