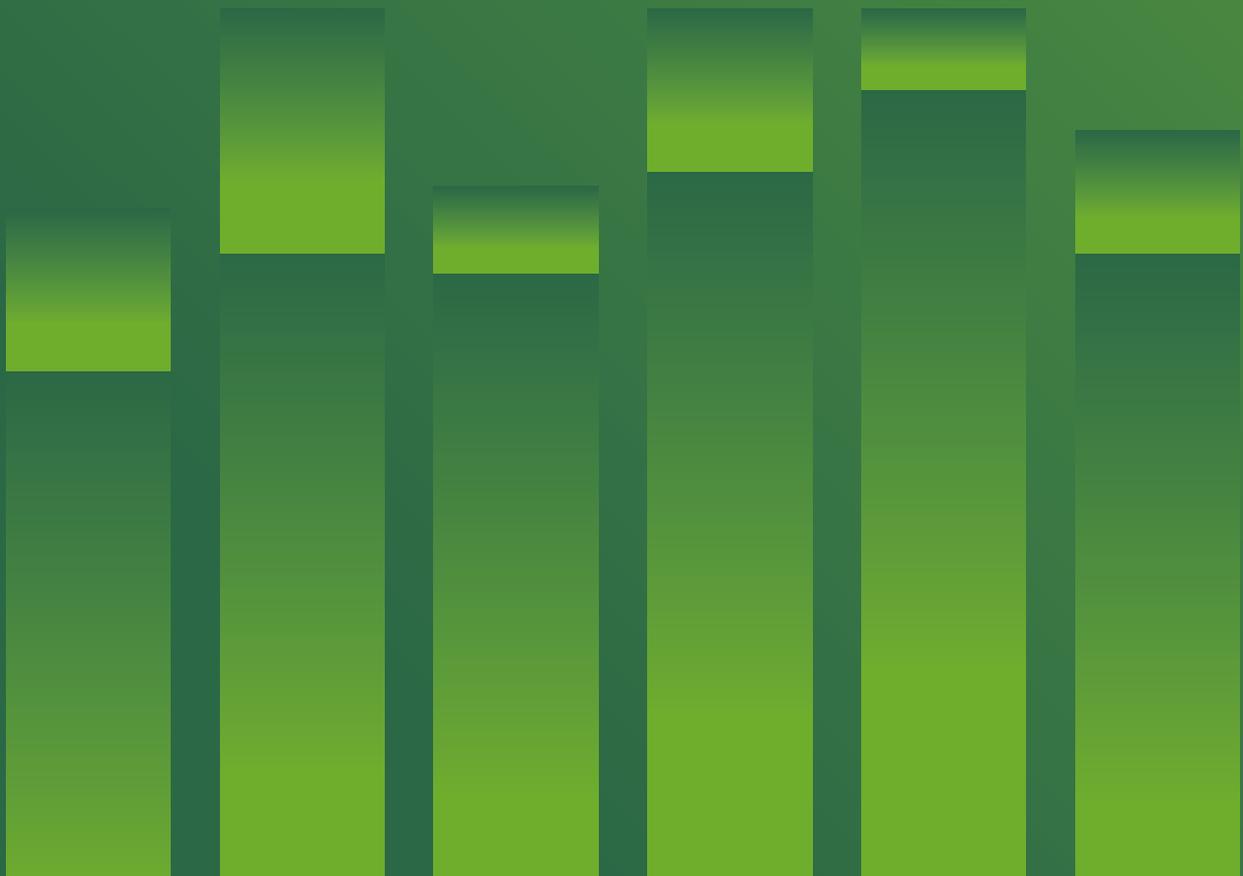


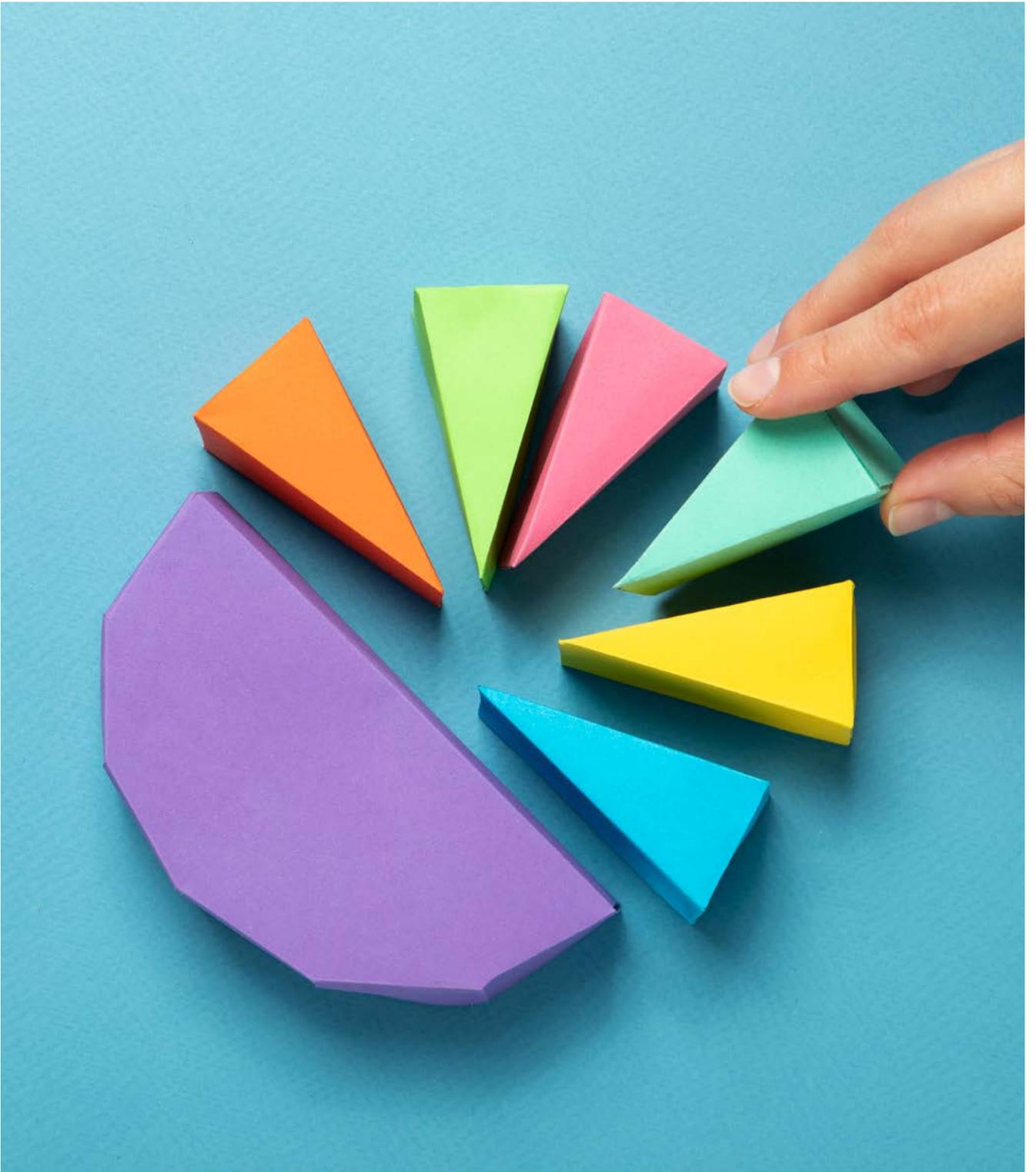
40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

5.

Rendición de cuentas





5. Rendición de cuentas

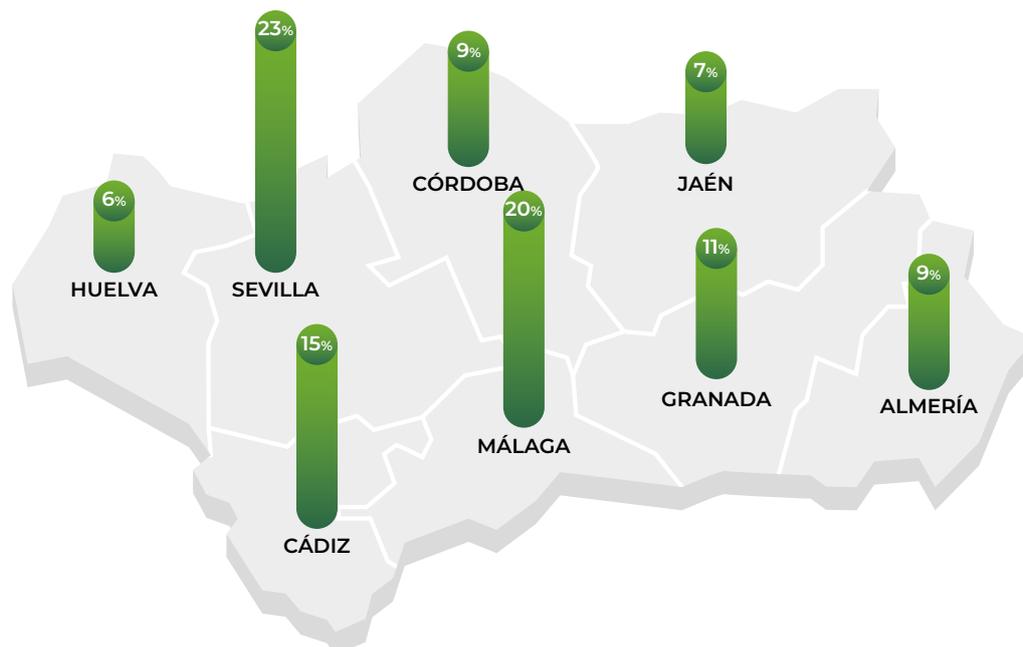
5.1. Datos estadísticos

A continuación, exponemos los **principales datos de gestión** analizados desde una triple perspectiva:

- ▶ **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;
- ▶ **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos, con un análisis provincial y su reflejo conforme al compromiso de la Institución para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030
- ▶ **los principales resultados** de nuestra actividad cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Gráfico 0. Peso de la población de cada provincia.

Gráfico 0.
Peso de la población
de cada provincia



En los siguientes gráficos detallaremos nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población de cada provincia en Andalucía. Entendemos que de esta manera es más objetivo, pues no supone la misma participación si, por ejemplo, han acudido 1.000 personas de Cádiz -con 1.250.539 habitantes-, que 1.000 personas de Huelva -con 530.824-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2023.

5.1.1 La ciudadanía

5.1.1.1. Acuden al Defensor 34.882 personas

Un total de 34.882 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2023 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos -firmantes de quejas, sin repeticiones-, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos -consultas-.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de personas firmantes de las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes. [Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.](#)

Gráfico 1. Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias



Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Almería, Huelva y Granada se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Cádiz y Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 742.888 páginas de las webs del Defensor del Pueblo andaluz y del Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

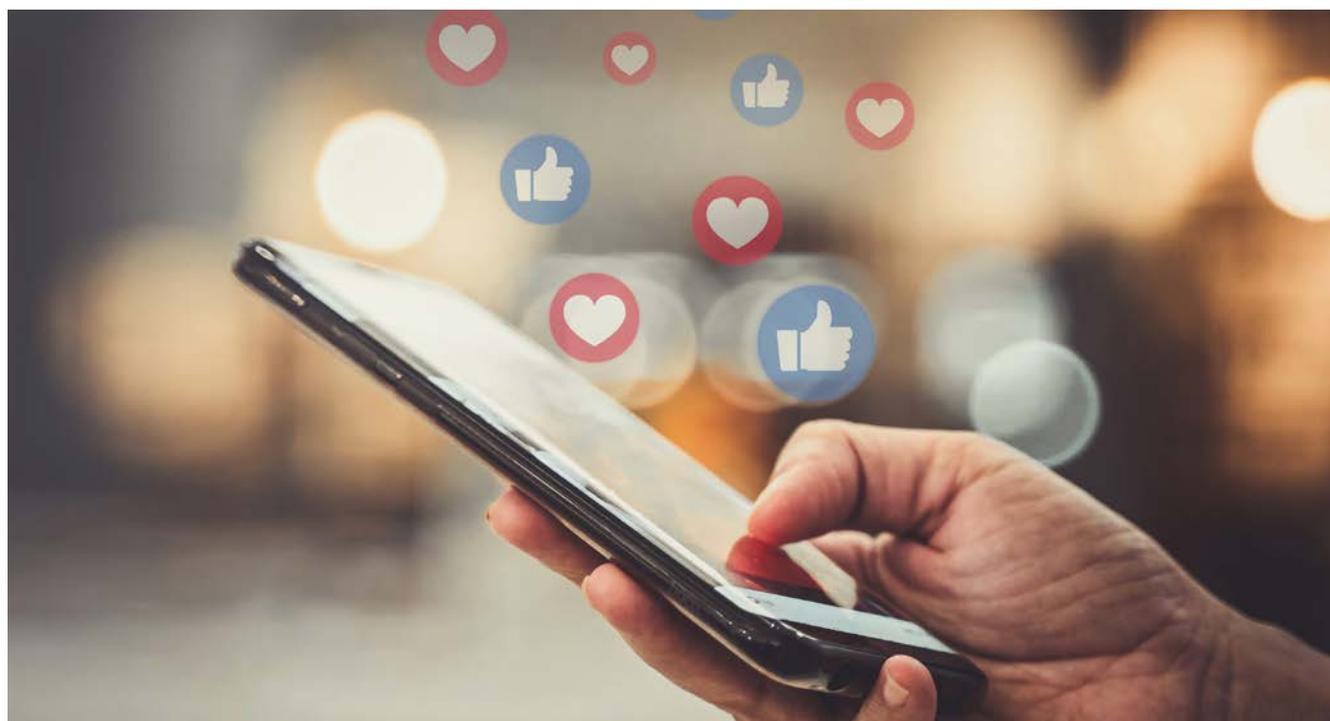


Gráfico 2. Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube



Modo en que se comunica la ciudadanía. Por otra parte, la **vía telemática** sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 88% de las comunicaciones, en la línea de crecimiento constante de estos canales.

5.1.1.3. Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (56% mujeres y 44% hombres). [Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.](#)

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

Gráfico 3. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres

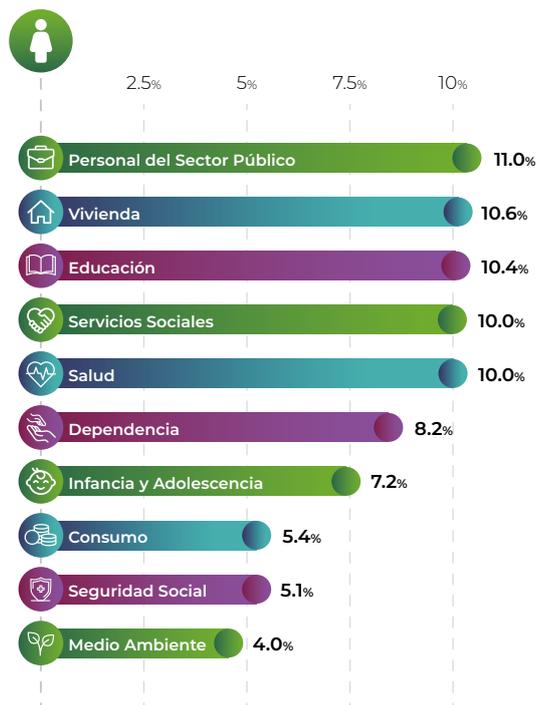
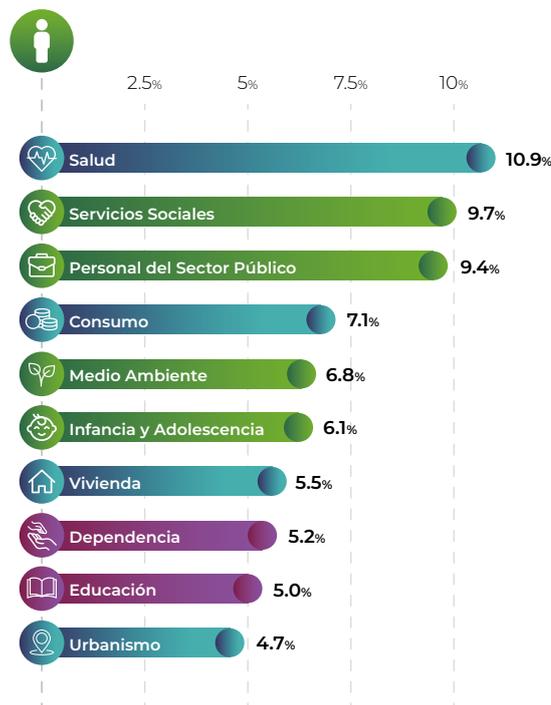


Gráfico 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres



Este año, por primera vez, los temas relacionados con el personal del sector público encabezan los asuntos que más han preocupado a las mujeres, seguidos de otras materias habituales como la vivienda y educación. En el caso de los hombres, siguen siendo los de personal del sector público servicios sociales y salud, entre otros.

Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son las políticas activas de empleo, cultura y deportes, y prisiones, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, educación y vivienda se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Gráfico 5. Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres

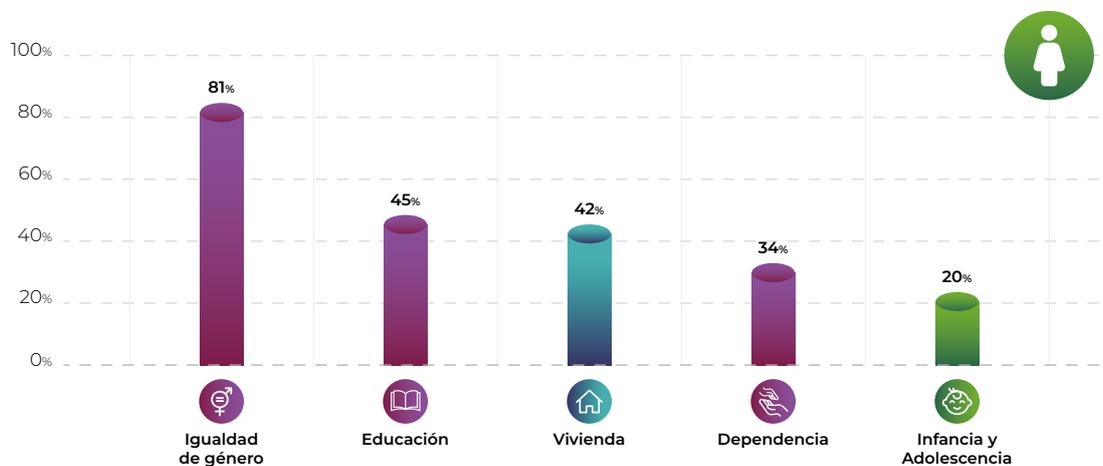
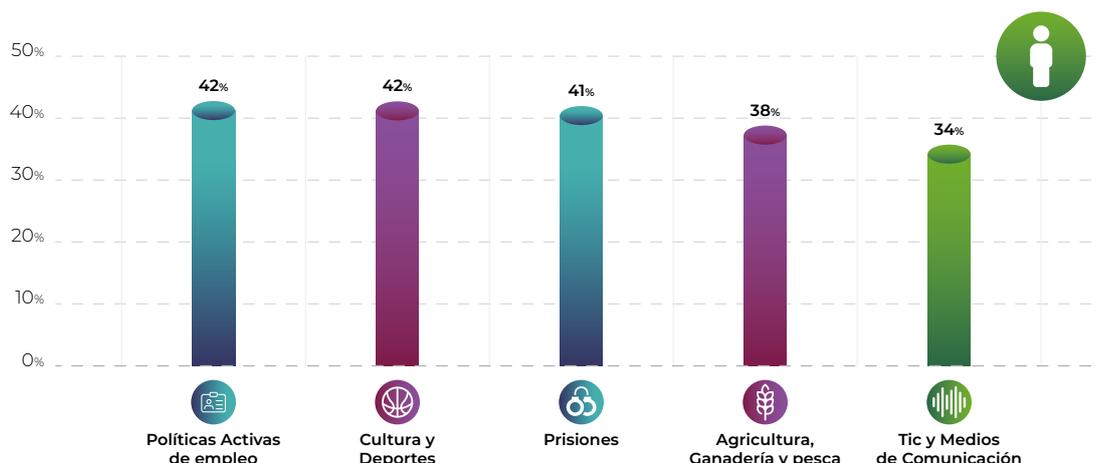


Gráfico 6. Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres

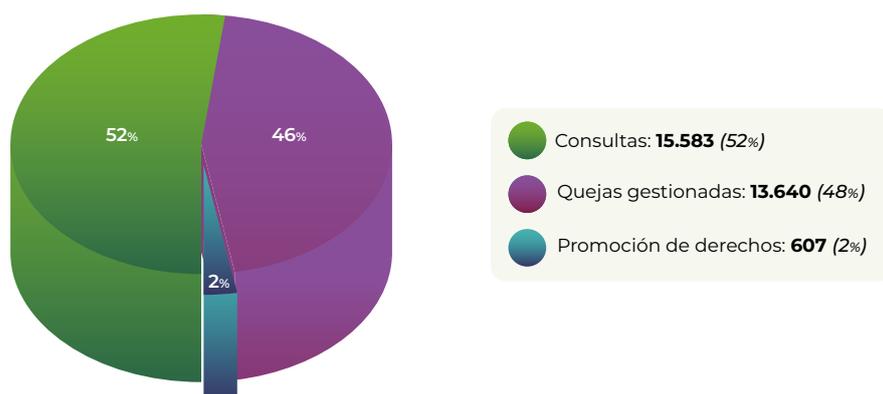


5.1.2. Nuestras actuaciones

5.1.2.1. Un total de 29.830 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2023 ha supuesto un total de 29.830 actuaciones; 13.640 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 15.583 consultas; y 607 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

Gráfico 7. Actuaciones del dPA 2023

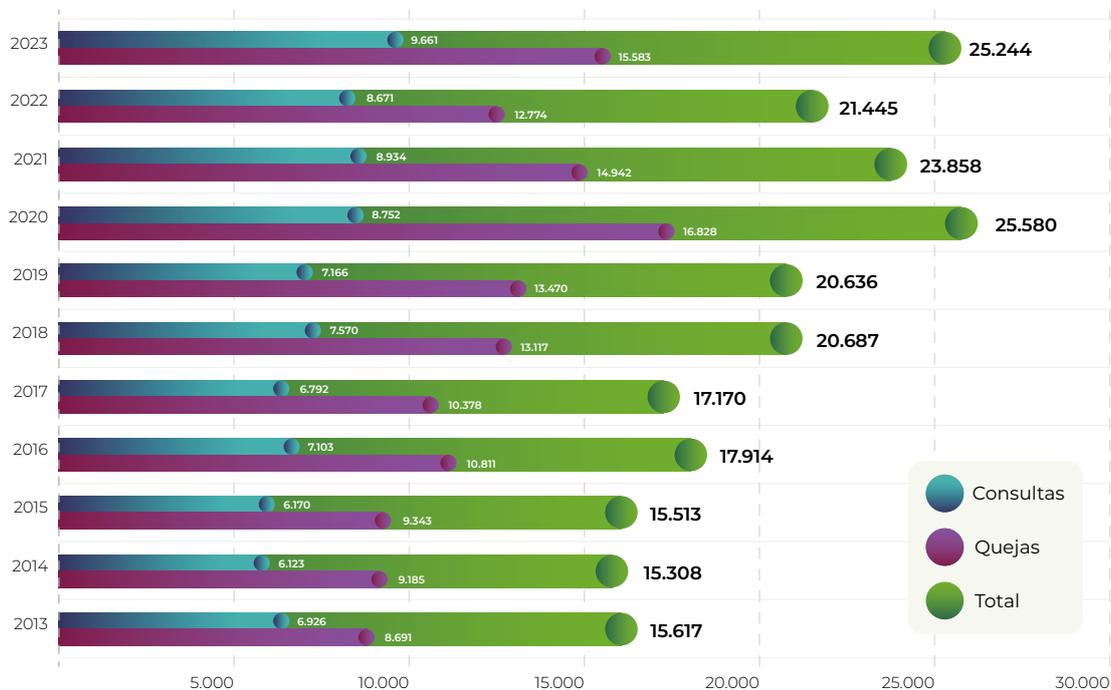


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 9.593 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 68 quejas de oficio, lo que suponen 9.661 quejas iniciadas en 2023. A estas quejas nuevas se suman las 3.979 de años anteriores. En total, 13.640 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 15.583 consultas, ya fuera presencial, por teléfono,

vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.](#)

Gráfico 8. **Evolución de quejas iniciadas, consultas y total de actuaciones por año.**
En 2023: 15.583 consultas y 9.661 quejas iniciadas.



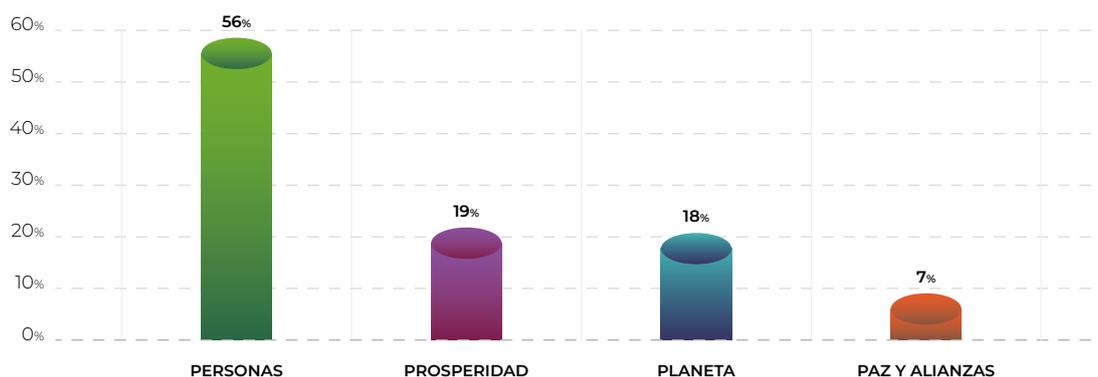
5.1.2.2. Detalle de nuestra actividad en relación con los ODS de la Agenda 2030

En el marco del plan diseñado con la Agenda 2030, los objetivos de desarrollo sostenible -como ya se ha indicado en el presente informe- se interrelacionan entre sí para ofrecer una respuesta a los desafíos globales más importantes. En este sentido, siguiendo la estructura que gira en torno a sus cinco ejes centrales: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, la Institución del Pueblo andaluz ha realizado un detalle cuantitativo de las actuaciones que se describen a continuación, entendiendo en todos los casos:

- ▶ El compromiso del dPA por la dignidad de las personas
- ▶ El compromiso del dPA por el planeta y sus recursos para favorecer una vida plena, en armonía con el entorno
- ▶ El compromiso del dPA por fomentar el crecimiento económico, inclusivo, sostenible y digno
- ▶ El compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas

A modo de conclusión, un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (56% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como "Personas".

Gráfico 9. Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias, agrupados a su vez en uno de los 5 ejes claves de los ODS. En lo que respecta al análisis provincial, describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

Gráfico 10. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Personas.

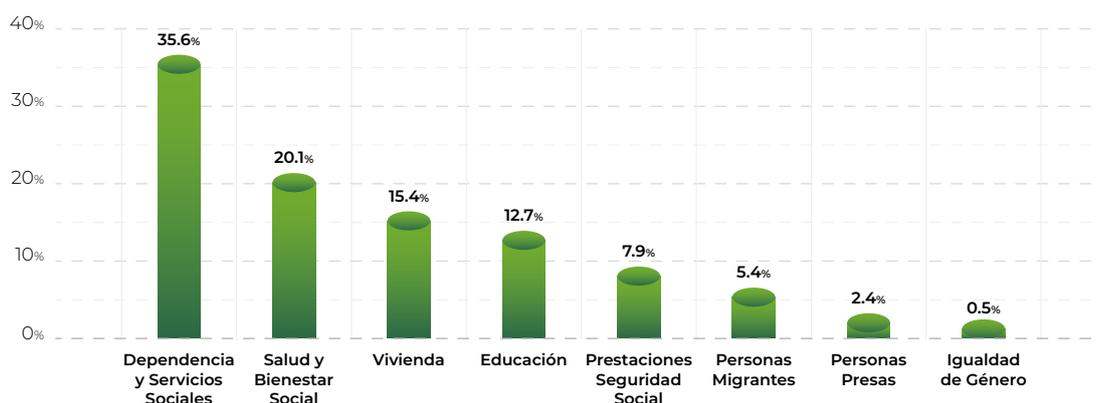


Gráfico 11. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Personas.



Gráfico 12. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Planeta.

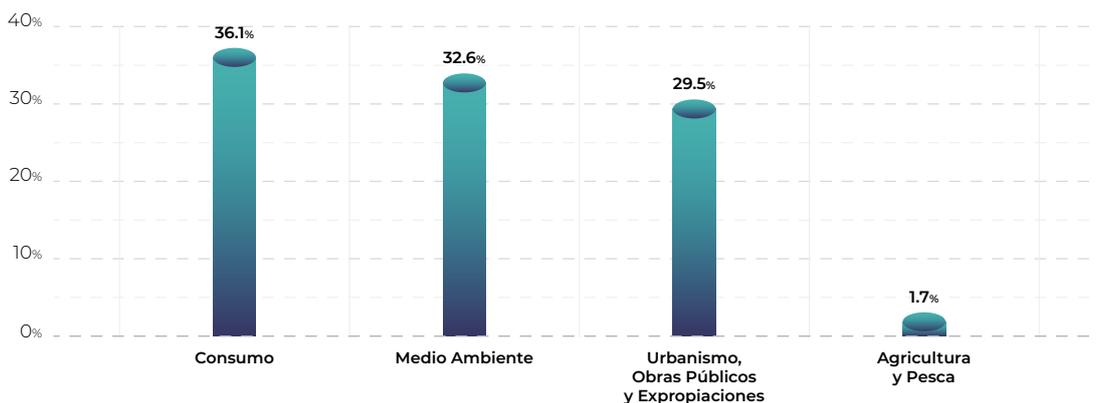


Gráfico 13. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Planeta.



Gráfico 14. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Prosperidad.



Gráfico 15. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje de Prosperidad.



Gráfico 16. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje Paz y Alianzas*.

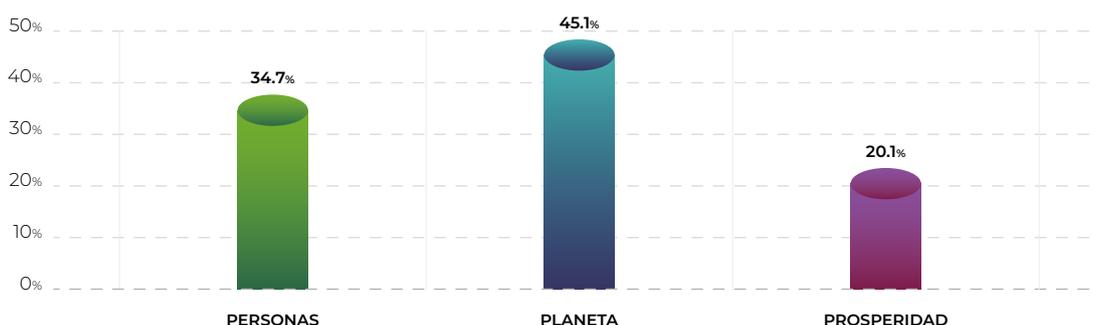


*Se recogen aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones transversales

5.1.2.3. Mediaciones

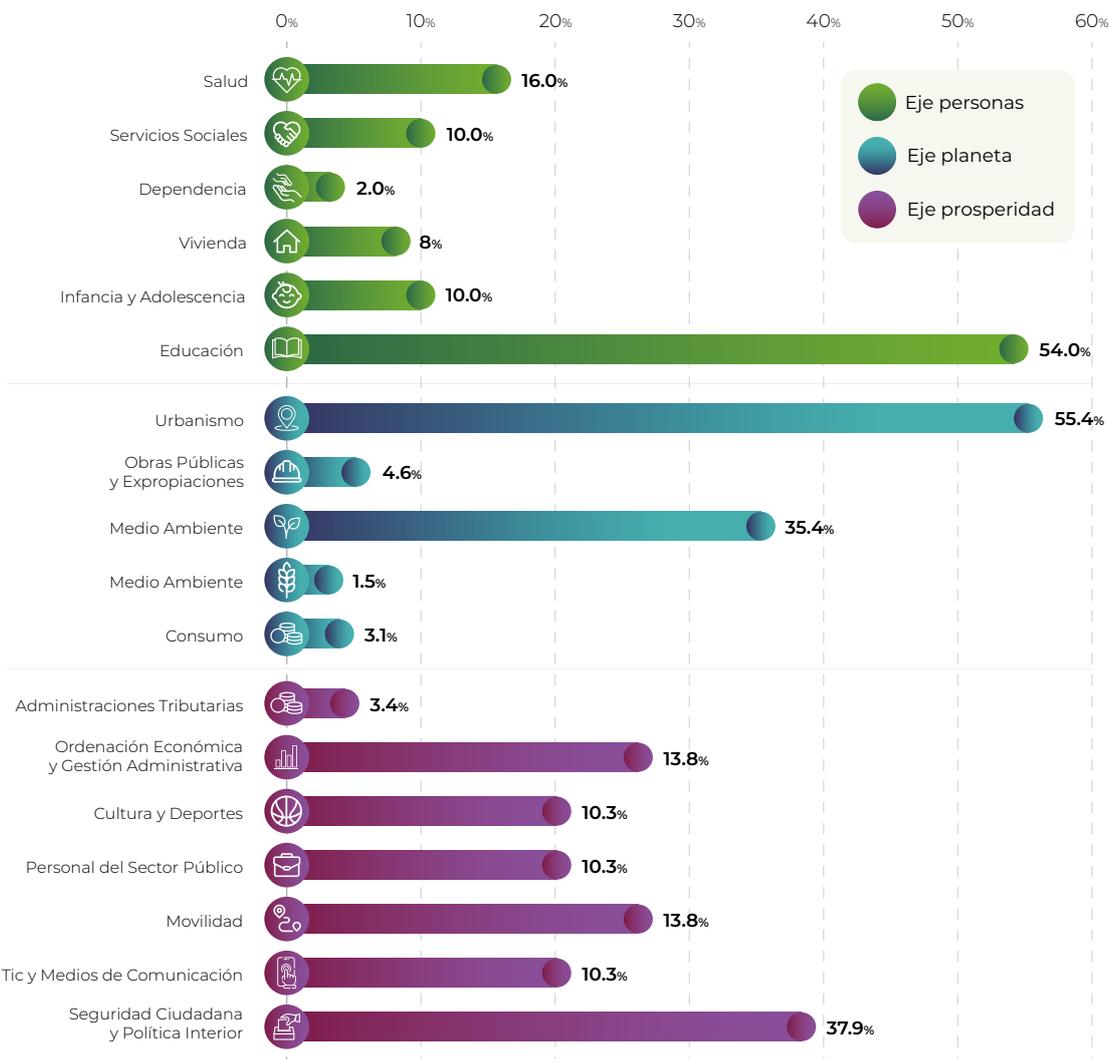
La labor de mediación del dPA en 2023 mantiene un ritmo similar al de años anteriores, tanto en número de mediaciones como en su distribución por bloques de materias.

Gráfico 17. Gráfico de la distribución de las mediaciones por grupos de materias.



A continuación mostramos el detalle de cada bloque temático.

Gráficos 18, 19 y 20. **Mediaciones. Desglose por el grupo de materias.**

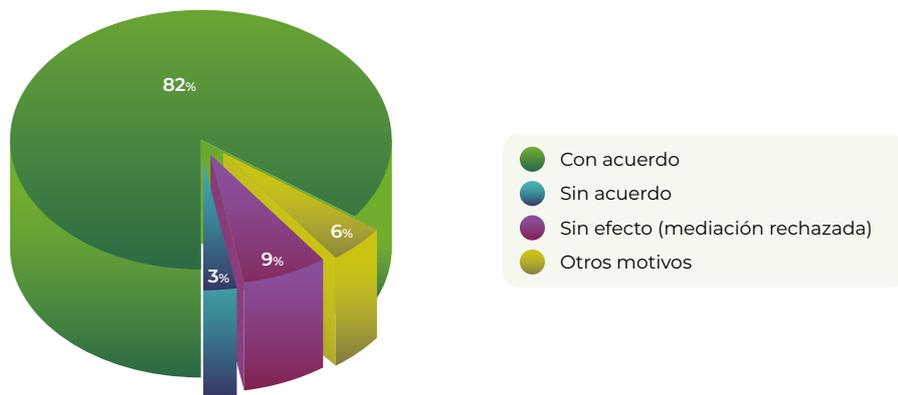


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

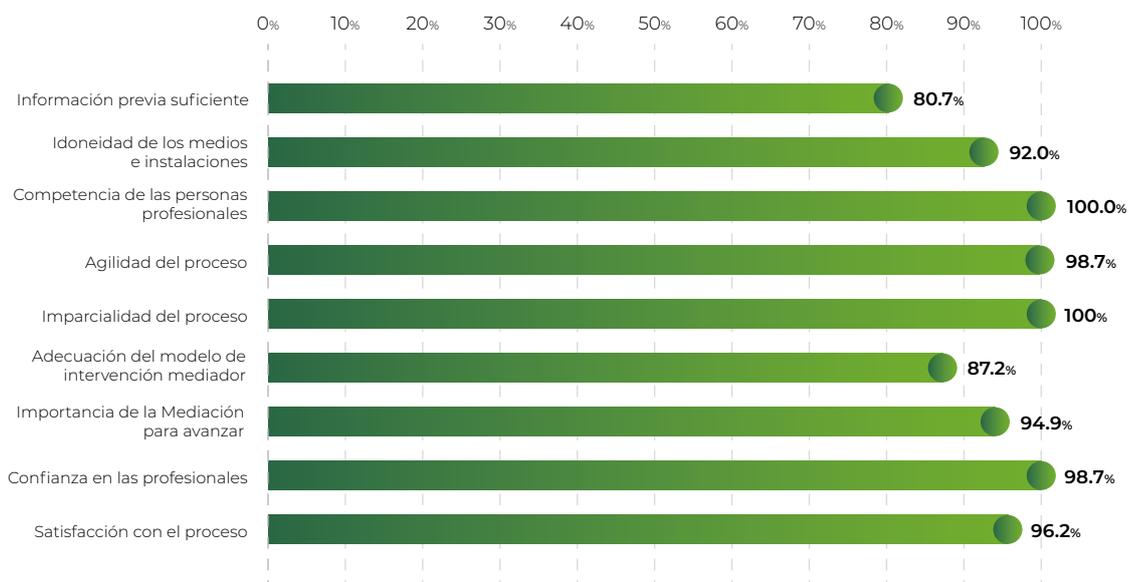
Gráficos 21. **Histórico del peso de las mediaciones.**



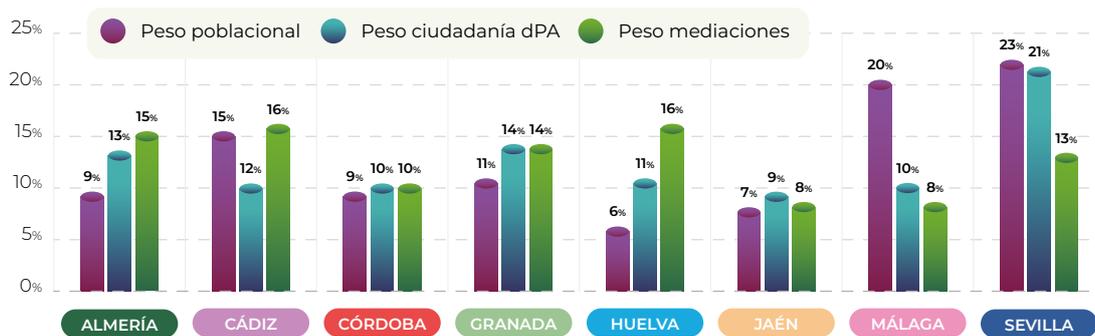
Gráficos 22. Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.



Gráficos 23. Resultado de las encuestas.



Gráficos 24. Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadanía que acude al dPA, por provincias.



5.1.3. Nuestros resultados

5.1.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 93% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2023, 9.413 expedientes se cerraron (69%) y otro 31% está pendiente. De los cerrados, 4.951 quejas se admitieron, otras 431 se solucionaron antes de la tramitación y 2.546 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en 822 la persona desistió de continuar el proceso y 663 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas](#) y [Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias](#).

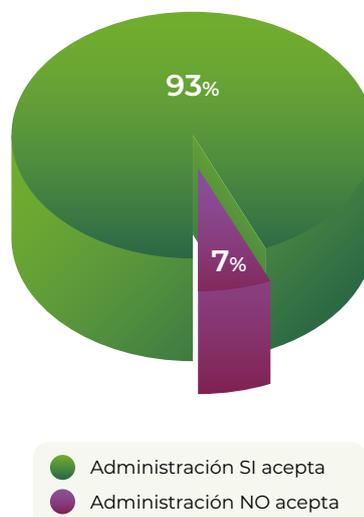
Gráficos 25. **Gestión de las quejas gestionadas 2023.**



De los 4.951 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.731 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas](#).

De ellos, en 3.479 de los casos, un 93% las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 7% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (51 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (201 casos).

Gráficos 26. **Grado de aceptación**

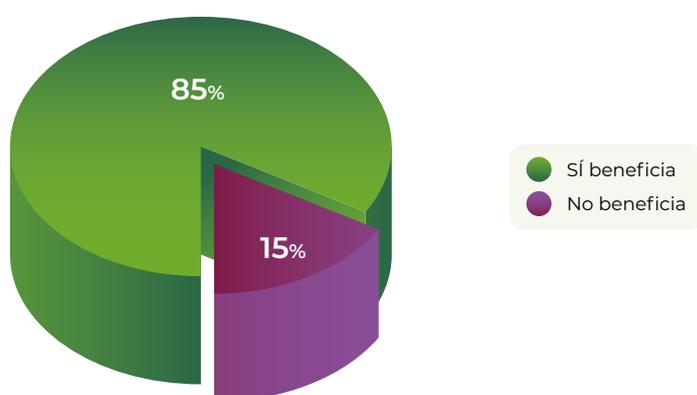


5.1.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 15.583 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 34.882 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- ▷ Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (165)
- ▷ Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (440)
- ▷ 742.888 visitas a páginas de nuestras webs

Gráficos 27. Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.

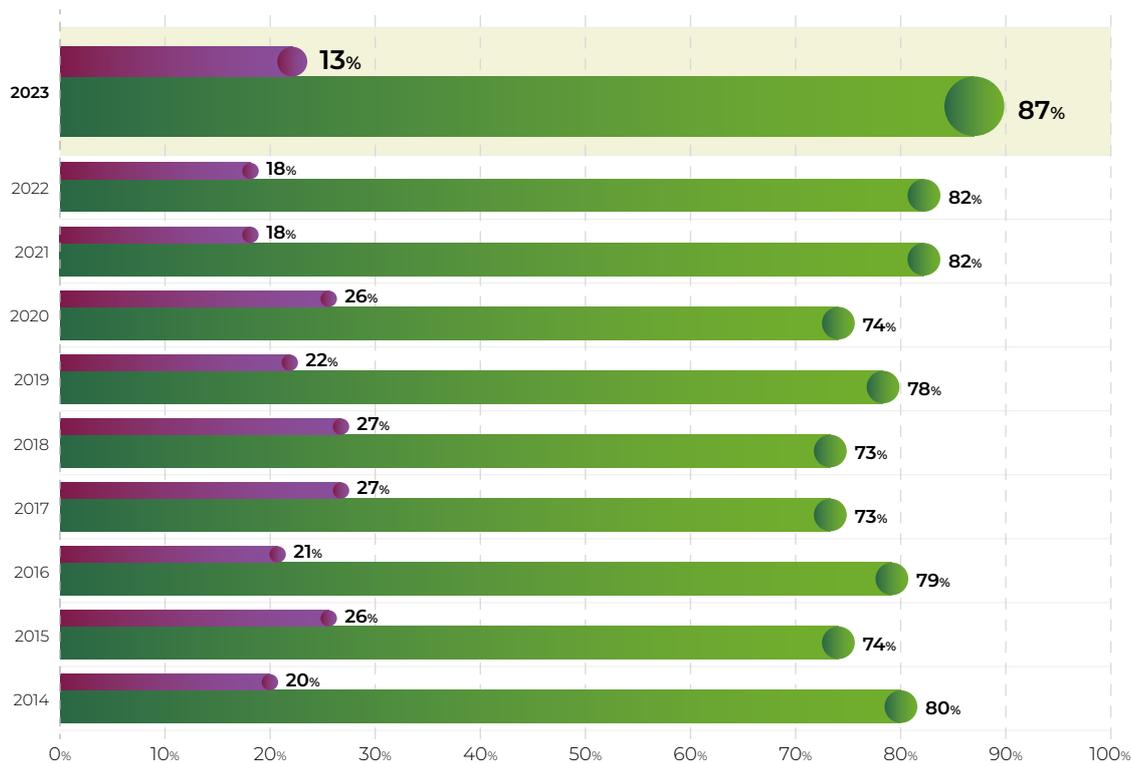


5.1.3.3. Un 87% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 87%. De los 4.452 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 590 casos (9,5%), y, solo en 30 casos (0,6%) ha sido necesario llegar a la citación para comparecencia por persistir la falta de colaboración.

La demora de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone un 13%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráficos 28 y 29. **Grado de colaboración 2023 e histórico del grado de colaboración general.**



Gráficos 30, 31 y 32. **Grado de colaboración.**



5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

Como cada año, en este capítulo se da cuenta de las quejas que no han podido ser admitidas para su investigación por el Defensor, cumpliendo con ello el mandato del artículo 32 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo Andaluz debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus actuaciones de investigación y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que, si bien puede dirigirse al Defensor toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, las competencias de la Institución están sujetas a determinados límites establecidos por la Ley mencionada.

Algunos de estos límites derivan de la especial naturaleza y función de la Institución, que no puede intervenir en conflictos jurídico-privados o judicializados, por ejemplo. Otros entroncan con la organización territorial y distribución competencial de las Administraciones Públicas en nuestro país, que comporta la limitación de la potestad de supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz a las Administraciones Públicas de Andalucía y motiva la remisión de algunos asuntos a otras instituciones, como veremos seguidamente.

Finalmente, algunas de las quejas recibidas no han podido admitirse a trámite por no cumplir los requisitos técnico-jurídicos que establece la Ley citada para que sea posible la intervención del Defensor, como la necesidad de disponer de los datos básicos de identificación y contacto de la persona que promueve la queja o el requisito de que no haya transcurrido más de un año desde que se produjeron los hechos objeto de queja.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo de 2023 porque su objeto excedía el ámbito competencial de la Institución y sobre aquellas quejas que, tras su estudio preliminar, no han podido ser admitidas a trámite por concurrir alguna de las causas que impiden su examen de acuerdo con la Ley reguladora de la Institución.

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 663 quejas a otras instituciones** a lo largo de 2023. Ello supone, en términos absolutos, un ligero incremento del volumen de quejas remitidas respecto a 2022 (602 quejas). Sin embargo, el dato se mantiene prácticamente inalterado en términos relativos, pues supone un 4,9% del total de quejas gestionadas (13.640) en 2023 (respecto a un 4,8% en 2022).

Como es habitual, la gran mayoría de estas quejas (el 95% aproximadamente) se ha remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial. A esa Defensoría se han dirigido 629 de las 663 quejas remitidas a otras instituciones. Todo ello sobre la base de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las distintas Comunidades Autónomas, y conforme a los principios de coordinación y colaboración que inspiran dichas relaciones.

En cuanto al resto de quejas remitidas a otras instituciones, la mayoría de ellas (23 sobre un total de 34) se han derivado al Consejo de Transparencia y Protección de Datos, en tanto autoridad independiente de control en materia de transparencia y protección de datos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuya Comisión Consultiva se integra un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En esta misma línea de colaboración con organismos de control independientes y especializados en determinadas materias, se han remitido 3 quejas al Consejo Audiovisual de Andalucía, autoridad encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales de Andalucía y con la que el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió un Protocolo General de Actuación en 2020.

Finalmente y al margen de las quejas que se han remitido al Consejo General del Poder Judicial (2) por referirse a cuestiones de funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, se han remitido diversas quejas a otras defensorías autonómicas, como el Procurador del Común de Castilla y León (2), el Síndic de Greuges de Cataluña (1), el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (1) o la Valedora do Pobo de Galicia (1).

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

Debemos destacar que, también en aquellos supuestos en que el Defensor del Pueblo Andaluz ha de abstenerse del examen de una queja y remitirla a otra institución por motivos competenciales, el Defensor trata siempre de ofrecer orientación adecuada a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la entidad competente para resolver el asunto.

5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas

De acuerdo con la Ley reguladora de la Institución, la concurrencia de determinadas circunstancias en un caso concreto puede imposibilitar la intervención del Defensor. En 2023 **han tenido que ser rechazadas 2.546 quejas** por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión que se analizan seguidamente, ordenadas en atención a su incidencia en ese ejercicio:

- ▶ **No irregularidad:** se trata de quejas en las que, tras el análisis de la cuestión planteada, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de la ciudadanía como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas inadmitidas en 2023 (823) lo ha sido por este motivo, con especial incidencia en las materias de Personal del Sector Público (104 quejas) y Servicios Sociales (101 quejas), seguidas por las materias de Medio Ambiente (92 quejas) y Salud (89 quejas).

Entre las quejas que deben cerrarse habitualmente por esta causa se encuentran, por ejemplo, las relativas al grado de discapacidad reconocido por los organismos públicos que tienen encomendada esta función (los Centros de Valoración y Orientación, CVO, en la Comunidad Autónoma de Andalucía). Las resoluciones de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad son decisiones basadas en valoraciones técnicas que la Defensoría no puede cuestionar ni revisar al no disponer de los recursos técnicos necesarios, por lo que debe limitarse a orientar a las personas interesadas sobre sus posibilidades de actuación en vía administrativa y judicial.

- ▶ **Sin recurrir previamente a la Administración:** esta causa de inadmisión concurre en aquellos casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo a la presentación de la queja, por lo que la

Administración no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada. El Defensor recomienda en estos casos a la persona interesada que se dirija a la Administración competente para examinar la cuestión en primer lugar, sin perjuicio de que pueda volver a plantear su queja a la Institución posteriormente, si no recibe respuesta o detecta cualquier otra irregularidad en la actuación administrativa.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 744 expedientes rechazados por este motivo. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Salud (111 quejas), Medio Ambiente (98 quejas) y Consumo (87 quejas), aunque también es significativa su incidencia este año en materia de Educación (66).

Entre las quejas que han tenido que cerrarse por esta causa destacan más de una treintena de ellas en las que los promotores mostraban su disconformidad con las ayudas concedidas por la Junta de Andalucía al sector del pollo de engorde para combatir los efectos de la sequía, ayudas que consideraban igualmente necesarias para el sector del pavo. El Defensor tuvo que cerrar estos expedientes e indicar a los interesados que se dirigieran con carácter previo a la Administración Pública competente para estudiar la cuestión y ofrecerles una respuesta.

- ▶ **Sub-iusdite:** esta causa de inadmisión se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial cuando se plantean al Defensor. Se establece en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de la Institución y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional, conforme al artículo 117 de la Constitución Española.

En 2023 se han inadmitido 221 quejas por este motivo, más de la mitad de ellas por las áreas de la Institución especializadas en cuestiones relacionadas con la Administración de Justicia (82 quejas) y en materias de Infancia y Adolescencia (58 quejas), ámbito en el que suelen plantearse quejas relacionadas con conflictos intrafamiliares judicializados.

También cabe destacar el número de quejas rechazadas por esta causa en materia de Prisiones (22 quejas). Debe señalarse que, pese a tratarse de cuestiones judicializadas, el área especializada en la materia orienta a las personas promotoras para que soliciten el asesoramiento de los juristas de los Equipos Técnicos y planteen las cuestiones que les afectan a los letrados y letradas personados en sus procedimientos penales.

- ▶ **Sin competencia:** esta causa de inadmisión obedece al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Las quejas que exceden de este ámbito no pueden ser admitidas a trámite, aunque el Defensor trata de orientar en todo caso a la persona interesada sobre sus posibilidades de actuación y valora siempre la posibilidad de remitir la queja a otra institución que pueda intervenir.

Por falta de competencia se han inadmitido 201 quejas en 2023, sin que destaque el número de ellas en ninguna materia en particular.

- ▶ **Jurídico-privadas:** se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no deriva de la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.

Debe tenerse en cuenta que las posibilidades de intervención de la Defensoría son muy limitadas en este ámbito, pese a que la Institución impulsa desde hace años otras vías de intervención en las quejas relacionadas con las empresas prestadoras de suministros o servicios de interés general, como la intermediación; y pese a haberse ampliado su competencia de supervisión a los supuestos de lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, incluso por entidades privadas, conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2023 se han rechazado **158 quejas por este motivo**, la mayoría de ellas en materia de Consumo (66 quejas), como suele ser habitual.

- ▶ **Sin pretensión:** esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones

Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado **152 quejas** en 2023.

- ▶ **Duplicidad:** procede esta causa de inadmisión cuando entre dos o más quejas puede apreciarse identidad en cuanto a su objeto y al sujeto que las promueve, bien se hayan presentado ambas ante el Defensor del Pueblo Andalúz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo a nivel estatal, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2023 se han rechazado **43 quejas** por esta causa.
- ▶ **Transcurso de más de un año:** esta causa deriva, como la primera, del artículo 16.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andalúz, conforme al cual las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan. En 2023 han tenido que rechazarse **35 quejas** por esta causa.
- ▶ **Sin interés legítimo:** se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las titulares de los derechos presuntamente vulnerados por la actuación objeto de queja y que no acreditan disponer de la representación de la persona titular o interesada para solicitar la intervención del Defensor en su nombre. Su incidencia suele ser poco significativa (**27 quejas**).
- ▶ **Quejas anónimas:** se trata de aquellas quejas en las que la persona promotora no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente. Conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andalúz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. El número de quejas rechazadas por este motivo suele ser muy reducido.

En 2023 se han rechazado **17 quejas** por esta causa, la mayoría de ellas en materia de Infancia y Adolescencia, en las que las personas promotoras de las quejas se muestran en ocasiones reticentes a facilitar sus datos, especialmente en los casos de denuncia de situaciones de riesgo de menores.

A este respecto, debemos insistir en que el Defensor y todas las personas a su servicio se rigen, entre otros, por los principios de confidencialidad y reserva en el desarrollo de sus funciones. Por tanto, los datos de las personas que promuevan una queja no se facilitarán a las Administraciones Públicas salvo cuando ello sea necesario para examinar el objeto de la queja.

5.2.3. De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos examinados, en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión que objetivamente impide la intervención del Defensor en la queja, la imposibilidad de actuación puede derivar de la voluntad de la persona que promovió inicialmente la queja. Esta puede reconsiderar en cualquier momento su petición y decidir retirarla unilateralmente.

El desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en este sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir. En el marco de la tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando aquella no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución por considerarla imprescindible para valorar la admisibilidad a trámite de su queja.

En estos supuestos, en los que la información inicialmente aportada no es suficiente para decidir si procede o no la admisión a trámite de la queja, el área que tiene asignado el asunto por razón de la materia requiere a la persona interesada para que amplíe la información, con la finalidad de reducir al mínimo posible los casos en los que no puede intervenir por falta de información suficiente.

Pese a los esfuerzos de la Institución por recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean, son numerosos los requerimientos de

subsanción que quedan cada año sin respuesta. Esta circunstancia imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta el cierre del expediente.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo más adelante para examinar de nuevo el asunto si la persona interesada facilita la información necesaria. Y es que estos casos se cierran sin que el Defensor haya podido examinar y pronunciarse sobre el fondo del asunto, por lo que nada obsta a la posibilidad de plantearlos de nuevo ante la Institución.

En 2023 se han cerrado 822 expedientes por desistimiento, lo que supone una ligera reducción respecto al ejercicio anterior (con 833 casos). La mayoría de ellos (681) se han archivado por falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Los 141 expedientes restantes se han cerrado por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja, suponen un 1,5% del total de quejas concluidas en 2023.



5.3. Calidad y Estrategia del dPA

En el marco de los objetivos del VII mandato de la Institución (2019-2024) se ratificó la implantación y desarrollo en el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, de un sistema de gestión de calidad (SGC) como herramienta para la prestación de un mejor y más eficaz servicio a la ciudadanía y garantía del mejor cumplimiento de las funciones atribuidas a la Institución.

Esta implantación del sistema de gestión de calidad se ha venido desarrollando en sucesivas fases a lo largo de la historia de esta Institución. Si bien, en sus orígenes, comenzó por el Departamento de Administración y Gestión Económica, se ha ido extendiendo al resto de áreas y departamentos, así como a los servicios y prestaciones que ofrece la Institución.

En la actualidad, el [sistema de gestión de calidad](#) abarca los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía.

Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado de su actividad y del cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviación de los compromisos y sometiendo a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

Siendo firme el compromiso de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en seguir participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad y avanzar en el cumplimiento de los mismos, durante este año 2023 se ha sometido y ha superado con éxito la auditoria externa de la entidad acreditadora y como consecuencia de ello hemos obtenido la **renovación de la acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001** con fecha de restauración de 10 de junio de 2023 y caducidad en fecha 1 de enero de 2026.

Con ello realizamos anualmente una revisión por la dirección de la Institución de los objetivos de la misma y de sus áreas de mejora, con la implicación de todo el personal, como se ha producido este año 2023 en unas jornadas de reflexión internas celebradas con este objetivo, en la que han tenido una importante representación y participación el conjunto de personas que trabajan al servicio de la Defensoría.

5.3.1. Planificación Estratégica

En el marco de este proceso de mejora continua al que nos sometemos en el sistema de gestión de calidad, se lleva desplegando desde el año 2021 la [Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024](#), como herramienta de modernización institucional y ejemplo de una buena práctica e innovadora. Dicha Estrategia se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030 que han servido de inspiración en la definición de las líneas de actuación de la Estrategia del dPA. Con su formulación y despliegue nos alineamos al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de la Agenda 2030, "Paz, Justicia e Instituciones Solidas", que señala en su meta 16.6, la creación de instituciones eficaces y transparentes.

Durante el año 2023 se ha realizado una evaluación intermedia de la ejecución de de la estrategia del dPA respondiendo al mandato contenida en la misma y permitiendo dicha actividad evaluadora conocer las desviaciones acaecidas en la ejecución, para poder reaccionar a tiempo y reformular las acciones, medidas y objetivos que se han hecho necesarias.

La Estrategia del dPA 2021 – 2024, cuenta con seis ejes de actuación que se despliegan en trece líneas de actuación, de las que cuelgan 20 Programas Operativos. A la fecha de la evaluación intermedia en 2023, se pone en valor que ha participado en la implementación de la misma, más de 80% del personal de la Institución y que se tienen arrancados en torno a un 60% de los programas previstos, que van referidos a todas las líneas y ejes de actuación.

Los programas que se han puesto en marcha por ejes de actuación, líneas estratégicas y programas operativos, son los siguientes:

EJE 1. Marco normativo

- ▶ *L.1.1. Promover la revisión y actualización de la regulación normativa del dPA.*
- ▶ P.1.1.1. Diseñar propuestas de modificación de la Ley reguladora del dPA.
- ▶ *L.1.2. Reforzar la relevancia institucional de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.*
- ▶ P.1.2.2. Desarrollar el marco normativo de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.

EJE 2. Potencial humano

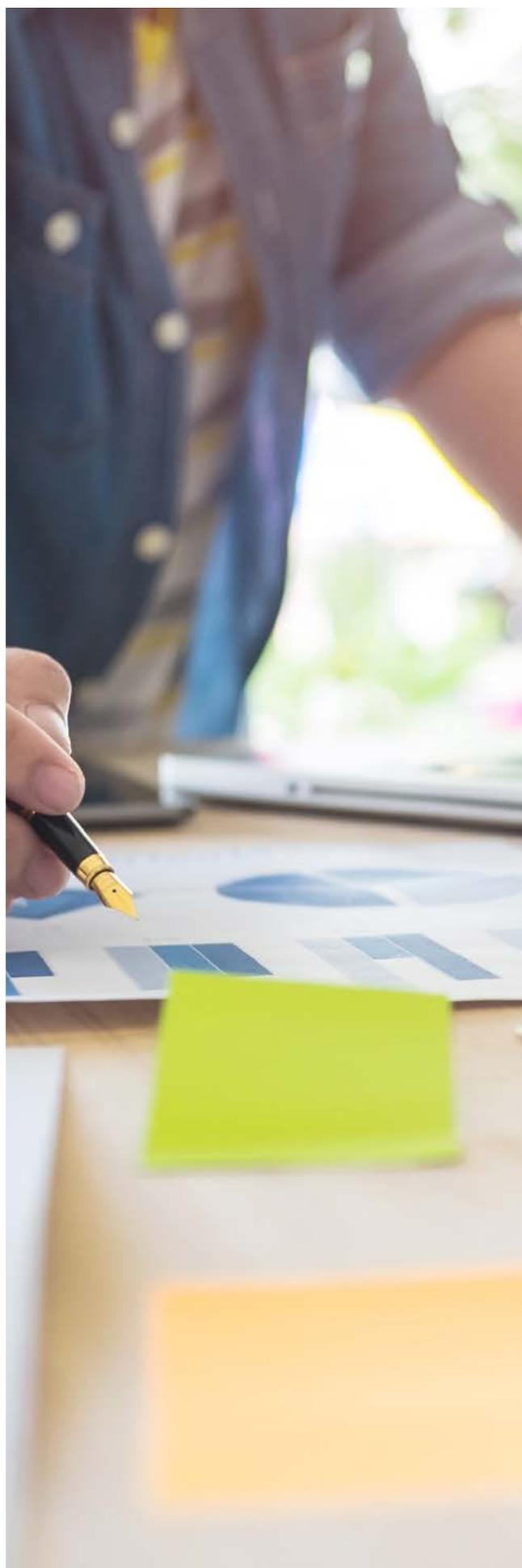
- ▶ *L.2.1. Diseñar e implementar una política estratégica de personal basada en el conocimiento y las competencias.*
- ▶ P.2.1.1. Diseñar un proceso eficaz de captación, desarrollo y retención del talento.
- ▶ *L.2.2. Lograr una organización más cohesionada y coordinada.*
- ▶ P.2.2.1. Diseñar e implementar mecanismos de coordinación interna y tratamiento integral de quejas

EJE 3. Tecnologías y procesos organizativos

- ▶ *L.3.1. Orientar la Institución a la innovación tecnológica.*
- ▶ P.3.1.1. Avanzar en la transformación digital.
- ▶ P.3.2.1. Incorporar medidas que agilicen y flexibilicen los procesos y procedimientos.
- ▶ *L.3.2. Adecuar la organización a los nuevos desafíos y necesidades sociales.*
- ▶ P.3.2.2. Potenciar procesos flexibles, transversales y adaptativos de gestión de quejas.
- ▶ P.3.2.3. Incorporar la perspectiva de género e igualdad de trato a las intervenciones.

EJE 4. Comunicación eficaz

- ▶ *L.4.2. Mejorar los procesos de comunicación externa.*
- ▶ P.4.2.1. Diseñar e implementar una estrategia eficaz de comunicación externa.



EJE 5. Relaciones y alianzas estratégicas

- ▶ *L.5.1. Acercar la Institución a la ciudadanía y la sociedad civil.*
- ▶ P.5.1.1. Diseñar e implementar una estrategia de acercamiento a la ciudadanía y territorio.
- ▶ *L.5.1. Mejorar las relaciones con las AA.PP.*
- ▶ P.5.2.1. Diseñar e implementar una estrategia de coordinación eficaz con las AA.PP.

EJE 6. Retos y prioridades estratégicas

L.6.1. Definir y consensuar la prioridades de intervención del dPA y DIIA.

- ▶ P.6.1.1. Diseñar y desarrollar sistema de identificación y evaluación de los problemas (líneas) relevantes para el dPA y DIA.
- ▶ P.6.1.2. Elaborar y actualizar un Plan Director de intervención

Cada uno de los programas se ha liderado por una persona de la Institución que ha estado al frente de un grupo humano que ha participado de forma voluntaria en la definición de objetivos, acciones e indicadores de cada uno de los programas, poniendo en valor el compromiso de todo el personal de la Institución, en línea con las señas de identidad del trabajo diario que realiza esta Defensoría, por la defensa de los derechos y libertades de las personas.

5.3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

Se trata de uno de los aspectos que se revisan por la Institución en el sistema de gestión de calidad y que responde al compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

Se incorpora 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 | 2023 |
|--|-------------|
| Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo. | 4,80 |
| Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas. | 36,80 |
| Tiempo medio hasta la finalización de la queja. | 233,80 |
| Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias. | 16,00 |
| Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas. | 423 |
| Valoración de satisfacción de los usuarios. | 7,34 |
| INDICADORES COMPLEMENTARIOS | 2023 |
| Número de consultas presentadas en el año. | 15.583 |
| Número de quejas presentadas. | 9.661 |
| Número de quejas tramitadas. | 13.640 |
| Número de quejas admitidas (s/tramitadas). | 4.951 |
| Número de quejas no admitidas a trámite. | 2.546 |
| Número de quejas solucionadas antes de admisión. | 431 |

| INDICADORES COMPLEMENTARIOS | 2023 |
|---|----------|
| Número de quejas remitidas a otros Comisionados. | 663 |
| Número de quejas en las que desiste el interesado. | 822 |
| Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante. | 3.497 |
| Número de resoluciones efectuadas. | 319 |
| Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas). | 133 |
| Número de consultas personales atendidas. | 1.147 |
| Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet) | 1.381 |
| Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día. | 15 |
| Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo. | 286 |
| Número de consultas por internet atendidas. + Redes | 1.996 |
| Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto. | 12.100 |
| Número de entradas a las páginas web de internet. | 742.888 |
| Número de quejas presentadas a través de internet. | 8.384 |
| Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía. | 2 |
| Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía. | 30/03/23 |
| Número de ejemplares de publicaciones editados. | 130 |
| Número de ejemplares de publicaciones distribuidos. | 120 |
| Número de publicaciones y documentaciones solicitados. | 423 |
| Número de actividades de formación realizados por el personal propio. | 270 |
| Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades. | 84 |
| Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución. | 439 |

5.4. Transparencia, Protección de Datos y cumplimiento normativo

A lo largo de los años precedentes, esta sección del Informe Anual ha sido destinada a dar cuenta a la ciudadanía acerca de las actuaciones administrativas seguidas por esta Defensoría en los ámbitos de la transparencia y la protección de datos.

No obstante lo anterior, y como quiera que tanto el ordenamiento jurídico como los principios de buen gobierno interiorizados por esta Institución han traído consigo la asunción de nuevas obligaciones, se ha entendido oportuno ampliar el objeto de este apartado en tales extremos que, de forma global, pasamos a denominar como “Transparencia, protección de datos y cumplimiento normativo”

De este modo, y con el ánimo de proseguir en los años venideros con este enfoque más amplio, incorporamos en este punto referencias a lo actuado en aspectos tales como la implementación de un [canal de denuncias](#) o la implementación del [Plan de Igualdad](#) por parte de esta Defensoría.

Por lo que hace a la transparencia, a lo largo del año 2023 se ha facilitado a la ciudadanía, a través de [nuestro portal web](#) destinado a este asunto, una extensa información sobre la actividad desarrollada por la Institución, con especial referencia a la de carácter administrativo donde se puede localizar información pública relativa a la actividad contractual, a la ejecución presupuestaria, al promedio medio de pago a proveedores, a los convenios suscritos por el Defensor del Pueblo Andaluz, a la plantilla presupuestaria en materia de personal, etc.

Se consolida con ello este instrumento de rendición de cuentas que, como no puede ser de otra manera, también está sometido al proceso de mejora continua que constituye uno de los leitmotiv de esta Institución.

De este modo, se ha convenido la oportunidad de llevar a cabo, a lo largo del próximo ejercicio, un nuevo proceso de auditoría interna a partir del cual identificar nuevas áreas de mejora con las que alcanzar estándares aún mayores de transparencia.

Se ha convenido la oportunidad de llevar a cabo, a lo largo del próximo ejercicio, un nuevo proceso de auditoría interna a partir del cual identificar nuevas áreas de mejora

Con ello se pretende consolidar la línea de trabajo iniciada hace ya unos años en la que, de forma alterna y por períodos anuales, la Institución lleva a cabo intensos trabajos de auditoría en los apartados de transparencia y de protección de datos y seguridad.

Son precisamente estos últimos los que han acaparado buena parte del esfuerzo desarrollado este año tanto por la Secretaría General como por el Servicio de Informática de la Institución.

La razón de ser de ello no ha sido otra que la entrada en vigor de un nuevo Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, cuya aplicación en esta Defensoría deriva de los requerimientos impuestos por la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Como decimos, tales trabajos han ocupado buena parte de la actividad realizada a lo largo de este año 2023 y han permitido definir nuevas estrategias de desarrollo tecnológico que sin lugar a dudas van a proporcionar mayores niveles de eficacia, eficiencia y seguridad. Sin atisbo de dudas, el acometer este trabajo precisará un

alto grado de compromiso y trabajo por parte del personal de la Institución y un esfuerzo presupuestario.

Al margen de lo anterior, y como hemos hecho en años precedentes, debemos citar en este apartado los trabajos que tanto en el ámbito de la transparencia como en el de la protección de datos hemos realizado en el marco de la actividad que desarrolla la Comisión consultiva del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, estimando reseñable nuestra participación en relación a proyectos normativos de enorme relevancia en nuestra Comunidad que han sido objeto de análisis por dicho órgano consultivo.

Nos referimos, entre otros, al Proyecto de Decreto por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de emergencias de Andalucía; al Proyecto de Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos por la que se regula la presentación de autoliquidaciones, declaraciones y otros documentos vinculados a la gestión de ingresos en la plataforma de pago y presentación, la realización de los ingresos de la hacienda pública de la Junta de Andalucía, así como la prestación del servicio de colaboración de las entidades de crédito en la gestión recaudatoria; o al Proyecto de Orden de la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación por la que se establece la política de seguridad interior y seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito de la Consejería y de sus entidades adscritas.

Por lo que atañe a esos otros retos en materia de cumplimiento normativo que han sido aludidos al principio del presente apartado, debemos reseñar la aprobación, el pasado 13 de junio, de la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz por la que se aprueba la implantación del canal de denuncias de la Institución y su Reglamento de funcionamiento, que se encuentra disponible en la página web de la Institución a través del siguiente [enlace](#).

La misma constituye una primera regulación incardinada en el marco de la lucha anticorrupción, que responde al deber legal recogido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y permite que, a a través de este canal seguro, se puedan presentar denuncias por presuntas infracciones cometidas en el funcionamiento interno de la Institución y comunicar cualquier hecho o conducta irregular, ilícito penal y administrativo producido en el seno de la organización, en los términos previstos en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Así, podrán ser objeto de denuncia los incumplimientos de las normas internas (instrucciones, protocolos y resoluciones, etc) que rigen la institución, siendo de especial relevancia las que afectan a los principios generales de buen gobierno y buena conducta administrativa de la Defensoría.

Con ello se favorece la comunicación, investigación, seguimiento y confidencialidad de las comunicaciones que pudieran producirse en el futuro acerca de comportamientos o actuaciones presuntamente contrarias a la legalidad.

Por último, debemos aludir en este punto a otro de los grandes compromisos asumidos por esta Defensoría a lo largo del vigente mandato: el relativo a la incorporación de la igualdad de género en el marco de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, que ha dado lugar a la incorporación de un nuevo apartado en nuestro Informe Anual, un hito que sin duda adquiere una enorme relevancia en el devenir futuro de este Comisionado parlamentario.



5.5. Presupuesto y contratación pública

Mediante de la Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el día de 14 de octubre de 2022, de conformidad con lo previsto en el artículo 28.1.2.º del Reglamento del Parlamento de Andalucía, en el artículo 32.2 de la Ley 2/2021, de 18 de junio, de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, en el apartado quinto del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de julio de 2017, por el que se dictan normas para la elaboración del Presupuesto del Parlamento de Andalucía y del Defensor del Pueblo Andaluz, y en el artículo 3.3 del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 11 de julio de 2018, sobre régimen presupuestario, contable y de control del gasto del Parlamento de Andalucía, se aprueba el proyecto de presupuesto de la sección 02.00 Parlamento de Andalucía: Parlamento de Andalucía, Defensor del Pueblo Andaluz y Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción para el ejercicio 2023 y sus bases de ejecución (BOPA Extraordinario núm. 1 de 28 de octubre de 2022)

Como consecuencia de ello, el Presupuesto del Defensor del Pueblo Andaluz se integra en el Presupuesto del Parlamento de Andalucía como un programa presupuestario más.

La configuración presupuestaria para el año 2023 ha sido la siguiente:

| PROGRAMA 1.1.C- CONTROL EXTERNO DEL SECTOR PÚBLICO DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ | |
|---|---------------------|
| CAPÍTULO I | 6.206.840,00 |
| CAPÍTULO II | 837.440,00 |
| CAPÍTULO III | 700,00 |
| CAPÍTULO IV | 56.517,00 |
| CAPÍTULO VI | 79.400,00 |
| TOTAL (CAP. I+II+III+IV+VI) | 7.180.897,00 |

La configuración presupuestaria para el año 2023 ha sido la siguiente:

CAPÍTULO I

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|--------------|---|--------------------|----------------|---------------|
| Artículo 10 | Altos cargos y asimilados | 262.070,00 | 9.172,45 | 271.242,45 |
| Artículo 11 | Personal eventual | 4.212.360,00 | 9.719,12 | 4.222.079,12 |
| Artículo 12 | Personal funcionario y estatutario de sanidad | 103.000,00 | | 103.000,00 |
| Artículo 13 | Personal laboral | 54.000,00 | | 54.000,00 |

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|-------------------------|---|---------------------|----------------|---------------------|
| Artículo 16 | Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador | 1.360.510,00 | | 1.360.510,00 |
| Artículo 17 | Otros gastos de personal | 214.900,00 | -18.891,57 | 196.008,43 |
| TOTAL CAPITULO I | | 6.206.840,00 | 0,00 | 6.206.840,00 |

CAPÍTULO II

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|--------------------------|--|--------------------|------------------|-------------------|
| Artículo 20 | Arrendamiento y cánones | 35.690,00 | -2.000,00 | 33.690,00 |
| Artículo 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 104.350,00 | 14.000,00 | 118.350,00 |
| Artículo 22 | Material, suministros y otros | 642.700,00 | 69.410,15 | 712.110,15 |
| Artículo 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 54.700,00 | 2.000,00 | 56.700,00 |
| TOTAL CAPITULO II | | 837.440,00 | 83.410,15 | 920.850,15 |

CAPÍTULO III

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|---------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------|---------------|
| Artículo 34 | De depósitos, fianzas y otros | 700,00 | | 700,00 |
| TOTAL CAPITULO III | | 700,00 | | 700,00 |

CAPÍTULO IV

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|--------------------------|---|--------------------|----------------|------------------|
| Artículo 48 | A familias e instituciones sin fines de lucro | 56.517,00 | | 56.517,00 |
| TOTAL CAPITULO IV | | 56.517,00 | | 56.517,00 |

CAPÍTULO VI

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITO FINAL |
|--------------------------|-------------|--------------------|----------------|------------------|
| Artículo 60 | Inversiones | 79.400,00 | 1.126,44 | 80.526,44 |
| TOTAL CAPITULO VI | | 79.400,00 | | 80.526,44 |

Todos los detalles de la ejecución presupuestaria de la Institución se encuentran disponibles en el [portal de transparencia de la web institucional](#), en el que se desagrega el nivel de ejecución presupuestaria trimestralmente.

A cierre del ejercicio 2023, la ejecución presupuestaria resulta la siguiente:

CAPÍTULO I

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|-------------------------|---|---------------------|---------------------|-------------------|
| Artículo 10 | Altos cargos y asimilados | 271.242,45 | 271.236,86 | 5,59 |
| Artículo 11 | Personal eventual | 4.222.079,12 | 4.063.637,87 | 158.441,25 |
| Artículo 12 | Personal funcionario y estatutario de sanidad | 103.000,00 | 94.542,20 | 8.457,80 |
| Artículo 13 | Personal laboral | 54.000,00 | 49.890,35 | 4.139,65 |
| Artículo 16 | Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador | 1.360.510,00 | 1.338.915,55 | 21.594,45 |
| Artículo 17 | Otros gastos de personal | 196.008,43 | | 196.008,43 |
| TOTAL CAPITULO I | | 6.206.840,00 | 5.818.222,83 | 388.647,17 |

CAPÍTULO II

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|--------------|--|----------------|-----------------|------------|
| Artículo 20 | Arrendamiento y cánones | 33.690,00 | 31.750,96 | 1.939,04 |
| Artículo 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 118.350,00 | 88.471,91 | 29.878,09 |
| Artículo 22 | Material, suministros y otros | 712.110,15 | 544.839,94 | 167.270,21 |

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|--------------------------|--|---------------------|---------------------|-------------------|
| Artículo 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 56.700,00 | 56.004,45 | 695,55 |
| TOTAL CAPITULO II | | 6.206.840,00 | 5.818.222,83 | 388.647,17 |

CAPÍTULO III

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|---------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Artículo 34 | De depósitos, fianzas y otros | 700,00 | 105,55 | 594,45 |
| TOTAL CAPITULO III | | 700,00 | 105,55 | 594,45 |

CAPÍTULO IV

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|--------------------------|---|------------------|------------------|---------------|
| Artículo 48 | A familias e instituciones sin fines de lucro | 56.517,00 | 56.012,75 | 504,25 |
| TOTAL CAPITULO IV | | 56.517,00 | 56.012,75 | 504,25 |

CAPÍTULO VI

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|--------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------|
| Artículo 60 | Inversiones | 80.526,44 | 44.419,68 | 36.106,76 |
| TOTAL CAPITULO VI | | 80.526,44 | 44.419,68 | 36.106,76 |

TOTALES EJECUCIÓN

| C. ECONÓMICA | DESCRIPCIÓN | CRÉDITOS FINAL | IMPORTE GASTADO | REMANENTE |
|--------------|---------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| CAPÍTULO I | Gastos personal | 6.206.840,00 | 5.818.192,83 | 388.647,17 |
| CAPÍTULO II | Gastos corrientes | 920.850,15 | 721.067,26 | 199.782,89 |
| CAPÍTULO III | Gastos financieros | 700,00 | 105,55 | 594,45 |
| CAPÍTULO IV | Transferencias corrientes | 56.517,00 | 56.012,75 | 504,25 |
| CAPÍTULO VI | Inversiones | 80.526,44 | 44.419,68 | 36.106,76 |
| | TOTAL CAPITULO I | 7.265.433,59 | 6.639.798,07 | 625.635,52 |

En cuanto a la **contratación pública**, se persigue cada año ser más riguroso en la planificación y definición de necesidades a satisfacer, a fin de realizar una eficiente utilización de los fondos públicos. Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2023 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.

Para la tramitación de las licitaciones impulsadas por el Defensor del Pueblo Andaluz se utiliza la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), por tratarse de un servicio gratuito para las entidades del sector público. En este sentido, la defensoría viene realizando un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios, sin recurrir a plataformas privadas interpuestas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución.

Se mantiene la senda iniciada de tramitar los contratos persiguiendo un ahorro de costes sin perder de vista la calidad del servicio, y el esfuerzo de planificación nos está permitiendo realizar licitaciones abiertas para todos los gastos recurrentes, lo que redundará en un ahorro y en una gestión más eficiente y transparente.

Cabe citar el presente año, en sede de contratación, la colaboración conjunta de esta Defensoría y la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción, para la elaboración de una [Guía sobre buenas prácticas en materia de contratación](#), con el objetivo de fijar pautas de actuación adicionales a las ya recogidas en la normativa, que contribuyan a una gestión más transparente y eficaz de nuestros propios procesos de contratación pública. La Guía fue objeto de presentación en un acto celebrado en la sede de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz el pasado mes de abril de 2023, con la presencia de los titulares de ambas Instituciones y el personal participante en la redacción de la misma.

Se encuentra disponible tanto la información de la presentación realizada como la de la propia [guía en la web de la Institución](#).

Igualmente, en el mes de diciembre de 2023, se ha firmado por el titular de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia



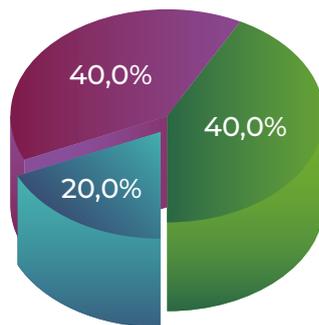
en Andalucía, Resolución por la que se aprueban modelos tipos de clausulas administrativas particulares para la adjudicación de contratos de servicios por procedimiento abierto, abierto simplificado y abierto simplificado abreviado.

Dicho trabajo se ha realizado en el contexto de la colaboración mantenida entre el Defensor del Pueblo Andaluz (dPA) y la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción (OAAF) en materia de contratación pública, justificada por la singular posición de ambas instituciones en la organización autonómica y, su aprobación, contribuye a agilizar, homogeneizar y simplificar la tramitación de los expedientes de contratación, al tiempo que generar certidumbre en los operadores económicos.

A continuación, se muestra gráfico sobre los contratos formalizados durante el ejercicio 2023 por tipo de procedimiento, exceptuando los contratos menores:

Tipo procedimiento

- Abierto
- Basado en Acuerdo Marco
- Abierto simplificado abreviado



De 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.

5.6. Recursos humanos y Formación

En lo tocante a aspectos organizativos y gestión de los recursos humanos de la Defensoría, el año 2023 ha venido marcado por el análisis interno que se ha llevado a cabo, en el marco de la Estrategia del dPA 2021 – 2024, que abarca diversos ejes, líneas de actuación y programas operativos, entre los que se encuentran el potencial humano y los procesos organizativos, lo que ha propiciado la oportunidad de realizar una revisión de la forma de organización actual del trabajo de la Institución, atendiendo a las funciones que el personal tiene asignadas, sus cargas de trabajo y tipos de intervenciones

Así las cosas, para contribuir a la consecución de los retos a los que se enfrenta diariamente la Institución, de una forma más efectiva y eficiente, se han revisado estos aspectos de la Organización y fruto de ello, ha resultado un análisis de la estructura interna, entendiendo al núcleo operativo de la institución, es decir, las partes de la organización que realizan las actividades esenciales de la misma, en esencia, las áreas temáticas que se dedican a la labor de defensa y promoción y protección de derechos y libertades y el staff de apoyo o de procesos soporte, que es aquella parte que da asesoramiento y proyección a aquellas unidades que realizan las misiones fundamentales de la organización, desde una visión técnica, profesional y específica de las actividades (informática, gestión económica, contratación, servicios generales..).

Este análisis ha conllevado la oportunidad de reestructurar las áreas existentes en la Defensoría, que pasan de las ocho actuales a siete, junto a la creación de un nuevo departamento de coordinación y seguimiento de quejas, adaptando el trabajo al lenguaje universal de Naciones Unidas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y sus cinco grandes ejes (personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas), que son con los que se han alineado las temáticas en las que trabajan las áreas de la Defensoría.

Este análisis ha conllevado la oportunidad de reestructurar las áreas existentes en la Defensoría, que pasan de las ocho actuales a siete, junto a la creación de un nuevo departamento de coordinación y seguimiento de quejas

A su vez, en el marco del ODS 16, «Paz, justicia e instituciones sólidas», y tomando en consideración el análisis llevado a cabo de la estructura organizativa de la Defensoría del Pueblo Andalúz en el seno del trabajo desarrollado bajo el eje 2 de la estrategia «Potencial humano», se han revisado los restantes puestos de la Defensoría que conforman lo que hemos denominado el staff de apoyo de la institución o de procesos soporte, para que respondan de mejor forma, en cuanto a su denominación, competencias y retribuciones, a las responsabilidades que se piden para cada uno de ellos y se asimilen a la forma de organización de estos mismos puestos en instituciones públicas de similar tamaño.

Todo ello ha propiciado la presentación a la Mesa del Parlamento de una modificación de la plantilla presupuestaria y retribuciones para el personal del Defensor del Pueblo Andalúz para el año 2023, que ha sido aprobada mediante [Acuerdo de la Mesa](#), en sesión de fecha 19 de julio de 2023 (BOPA n.º 234 de 25 de julio de 2023).

Respecto a la forma de prestación de trabajo y las medidas que fueron adoptadas por la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19, durante el año 2023 se ha mantenido para el personal de la Institución el régimen de trabajo en modalidad no presencial (teletrabajo), aún regulado en el Plan de Contingencia COVID-19, aprobado por Resolución de 12 de noviembre de 2020 del Defensor del Pueblo Andalúz, que permite a cada empleada o empleado teletrabajar durante dos jornadas de cada quince días, con carácter general

y de forma voluntaria, sin perjuicio de las necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral que surgen y son autorizadas de forma individual. Igualmente en el periodo estival se ha dictado la Resolución por el titular de la Institución de 3 de julio de 2023, para adaptar el teletrabajo al horario estival.

A finales de 2023, esta modalidad de trabajo, en régimen no presencial, se encuentra en fase de revisión y estudio para su regulación de forma definitiva, previo examen con la Comisión de Personal, prevista en el artículo 18 del Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz, partiendo de la experiencia acumulada de estos años, a la par que su mantenimiento se pretende instrumentar, como medida de eficiencia energética, dada la situación generalizada de crisis energética mundial.

Por lo que se refiere a la evolución de la plantilla, al inicio del año 2023 la dotación de recursos humanos en el Defensor del Pueblo Andaluz era de ochenta y cuatro personas, incluyendo al titular de la Institución y las tres adjuntías, de las que cuarenta y ocho eran mujeres y veintinueve hombres, encontrándose las restantes plazas vacantes. El año 2023 se ha cerrado con una plantilla de 85 personas, incluyendo al titular de la Institución y las tres adjuntías, de las que cincuenta y dos son mujeres y treinta y cuatro hombres, encontrándose las restantes plazas vacantes. Con esta distribución de la plantilla contribuimos al cumplimiento de la meta 5.5 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 "Igualdad de Género" para asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades.

En cuanto a provisión de personal y sustituciones/ reposiciones, por jubilaciones o incapacidad temporal, se ha mantenido una política activa para la cobertura de las mismas, de forma que no se viera afectada la prestación de los servicios que brinda la Institución y redundar con ello en una plena ejecución presupuestaria del Capítulo de gastos destinado a este concepto.

Se han mantenido los programas de prácticas de estudiantes universitarios, instrumentados a través de convenios suscritos entre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y algunas Universidades, contribuyendo la Defensoría de este modo a completar la formación y desarrollar la cualificación profesional del estudiantado universitario, mediante la realización de las referidas prácticas y nos alineamos con ello al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 "Educación de Calidad" y al Objetivo 8 "Trabajo decente y crecimiento Económico" facilitándole capacitación para reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados.

En este contexto, la Institución ha contado en 2023, con siete estudiantes universitarios/as en prácticas, igual que en el año 2022, de diferentes titulaciones y especialidades: Máster en Género e Igualdad, Máster en Derecho Público, Doble Grado de Ciencias Políticas y Derecho, Doble Grado de Ciencias Políticas y Relacio-



nes Internacionales y Grado de Derecho; correspondientes a diferentes Universidades: Sevilla, Pablo Olavide y Münster (Alemania).

Cabe también destacar que la Institución ha continuado en 2023 la convocatoria de becas destinadas a persona con discapacidad psíquica para su formación en tareas de apoyo a funciones de personal subalterno y tareas de apoyo administrativo en la oficina. Con esta beca, la Defensoría contribuye a formar a la persona beneficiaria de la misma para su inserción en el mundo laboral, y contribuimos al cumplimiento de la meta 10.3, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 “Reducción de las Desigualdades” para garantizar la igualdad de oportunidad y de la meta 4.4, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 “Educación de Calidad” para el aumento de competencias para el acceso al empleo.

La formación es uno de los pilares en los que se sustenta la cualificación del personal de la Institución, garantizando así a la plantilla una actualización continua de los conocimientos normativos como del empleo de recursos que dispone la Defensoría, realizando el trabajo de calidad que la ciudadanía merece. Así resulto plasmada como uno de los ejes de intervención en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021 – 2024.

Esta anualidad 2023 se ha aplicado el Plan de formación de la Institución correspondiente al periodo 2023-2024. Durante la primera anualidad de 2023 se han desarrollado 46 actividades formativas que suponen un total de 270 actuaciones formativas (número total de personas que han realizado actividades formativas durante el año), siguiendo la tendencia progresiva (103 en 2020, 178 en 2021 y 195 en 2022) superando los datos previos a la pandemia (232 realizadas en 2019).

A la finalización del citado ejercicio se ha concluido la ejecución de la primera anualidad del referido Plan de Formación del periodo 2023-2024, habiéndose desarrollado sus previsiones para este ejercicio a través de la realización de las mencionadas 270 formaciones recibidas por 77 personas de entre las que conforman la plantilla (80 sin contar altos cargos). Ello ha supuesto un total de 3.372 horas de formación en el año. El coste anual medio por persona en plantilla ha sido de 122,56 euros y el importe medio por persona efectivamente formada de 127,33 euros, mientras que el importe medio por cada una de las formaciones recibidas equivale a 213,15 euros.

Igualmente apostamos por la solidez de nuestra Institución en su lucha por la igualdad tanto en su ámbito externo como en el interno de su organización y funcionamiento, colaborando así al cumplimiento de la meta 5.5 y 5.6.c, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 “Igualdad de género” para garantizar las mismas oportunidades entre hombres y mujeres y de la meta 16.6 y 16.7 del Objetivo “Paz, Justicia e Instituciones sólidas” de la Agenda 2030, a través del Plan de Igualdad del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, aprobado mediante Resolución de 8 de marzo de 2023.

En el marco del citado Plan, y dentro de las diferentes líneas estratégicas a ejecutar contempladas en el mismo, debemos destacar la línea 7.1 en lo que respecta a la formación y desarrollo profesional, cuyo objetivo conlleva acciones formativas en igualdad de género para el personal al servicio de la Institución. En este ejercicio 2023 se han realizado dos formaciones, una orientada hacia una mayor integración de la perspectiva de género en nuestras actuaciones y otra en relación a la intervención a favor de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Ambas han contribuido a dar un mayor conocimiento y sensibilidad sobre la materia a nuestro capital humano.