

5.

Rendición de cuentas

dPA



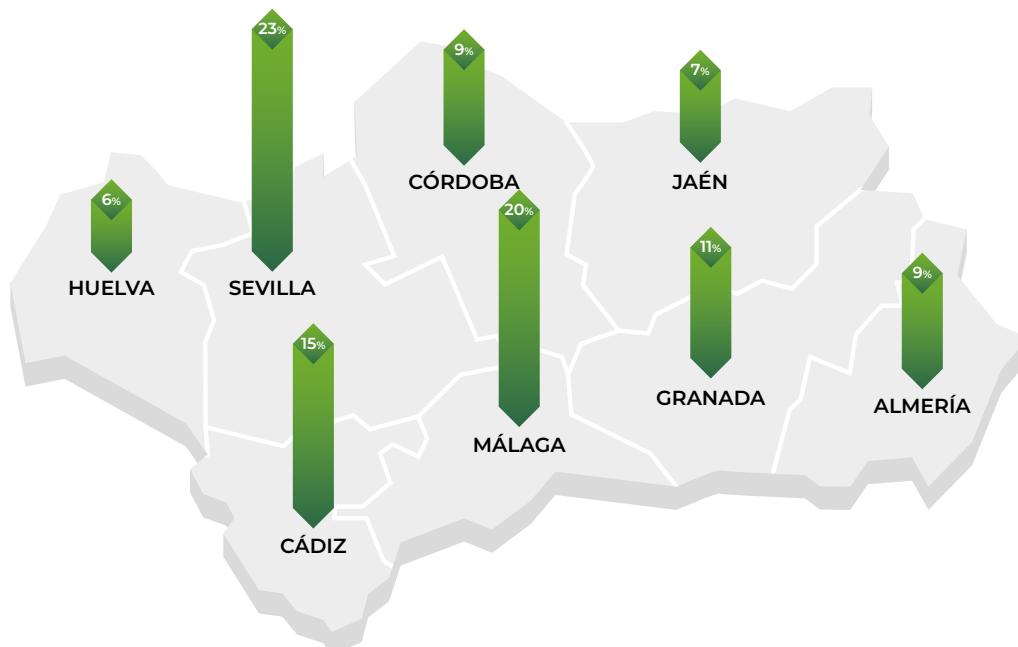
5.1. Datos estadísticos

A continuación, exponemos un breve análisis de los principales datos de gestión en 2024:

- ▷ 5.1.1. La ciudadanía que se ha dirigido a la Institución.
- ▷ 5.1.2. Traslación del impacto de nuestra actividad para la consecución de los ODS. Detalle por ejes Personas, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz.
- ▷ 5.1.3. Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos. Detalle por materias.
- ▷ 5.1.4. 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**



491

En los siguientes gráficos detallaremos tanto el peso de la ciudadanía como 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 Málaga -con 1.774.701 habitantes-, que 1.000 personas de Almería -con 760.964-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: [INE. Censo población a 01-01-2024](#).

5.1.1. La ciudadanía

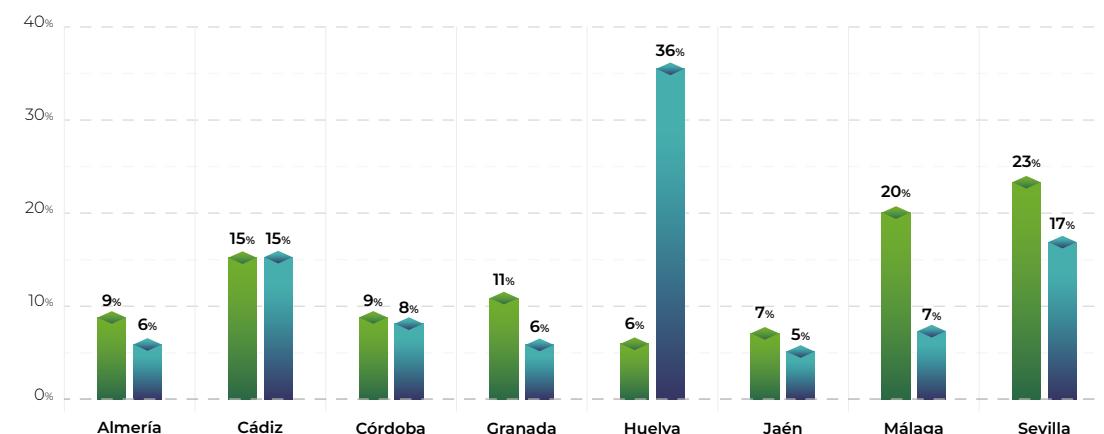
5.1.1.1. Acuden al Defensor 46.311 personas

Un total de 46.311 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2024 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos (quejas) 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.

[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



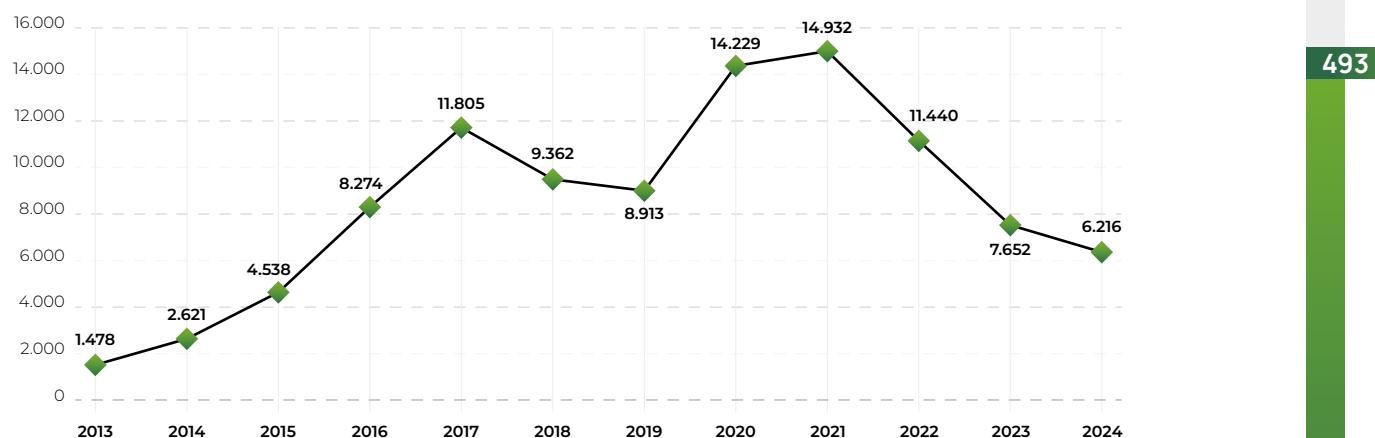
5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

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 659.596 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 durante 2024



Gráfico 3. Evolución de las Interacciones en Twitter



Por otra parte, la vía telemática sigue siendo la preferida y sigue aumentando. Por esta vía se produjeron el 91% 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 \(tabla que fusiona quejas y consultas\), 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 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres



494

Gráfico 5. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres

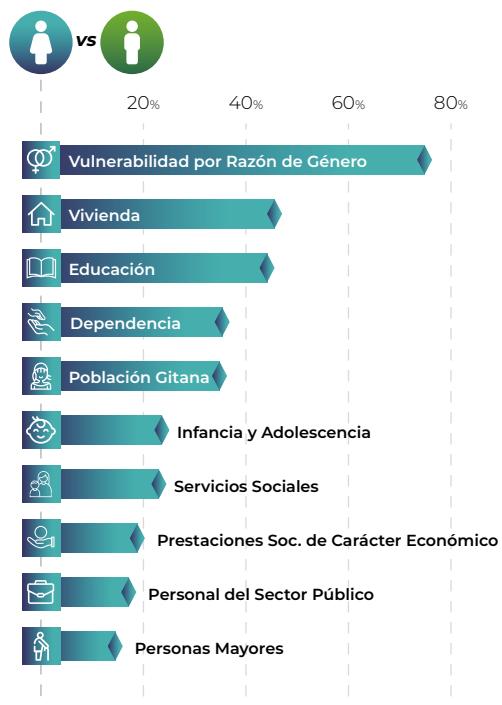


Salud y Dependencia, aunque en porcentajes distintos, son las dos principales materias que más atención han requerido tanto por mujeres como por hombres. En un segundo tramo figuran los temas relacionados con el personal del sector público, medioambiente y consumo en el caso de los hombres; y vivienda y educación en el caso de las mujeres. En sendos gráficos se aprecia, comparando la evolución con otros años, un progresivo acercamiento de los intereses.

Gráfico 6. Los 10 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres en 2024



Gráfico 7. Los 10 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres en 2024



495

5.1.2. Impacto de nuestra actividad para la consecución de los ODS

Este ejercicio 2024, conmemorativo de su 40º aniversario, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido avanzar en la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 con las materias que trabaja el dPA para la defensa de los derechos de la ciudadanía.

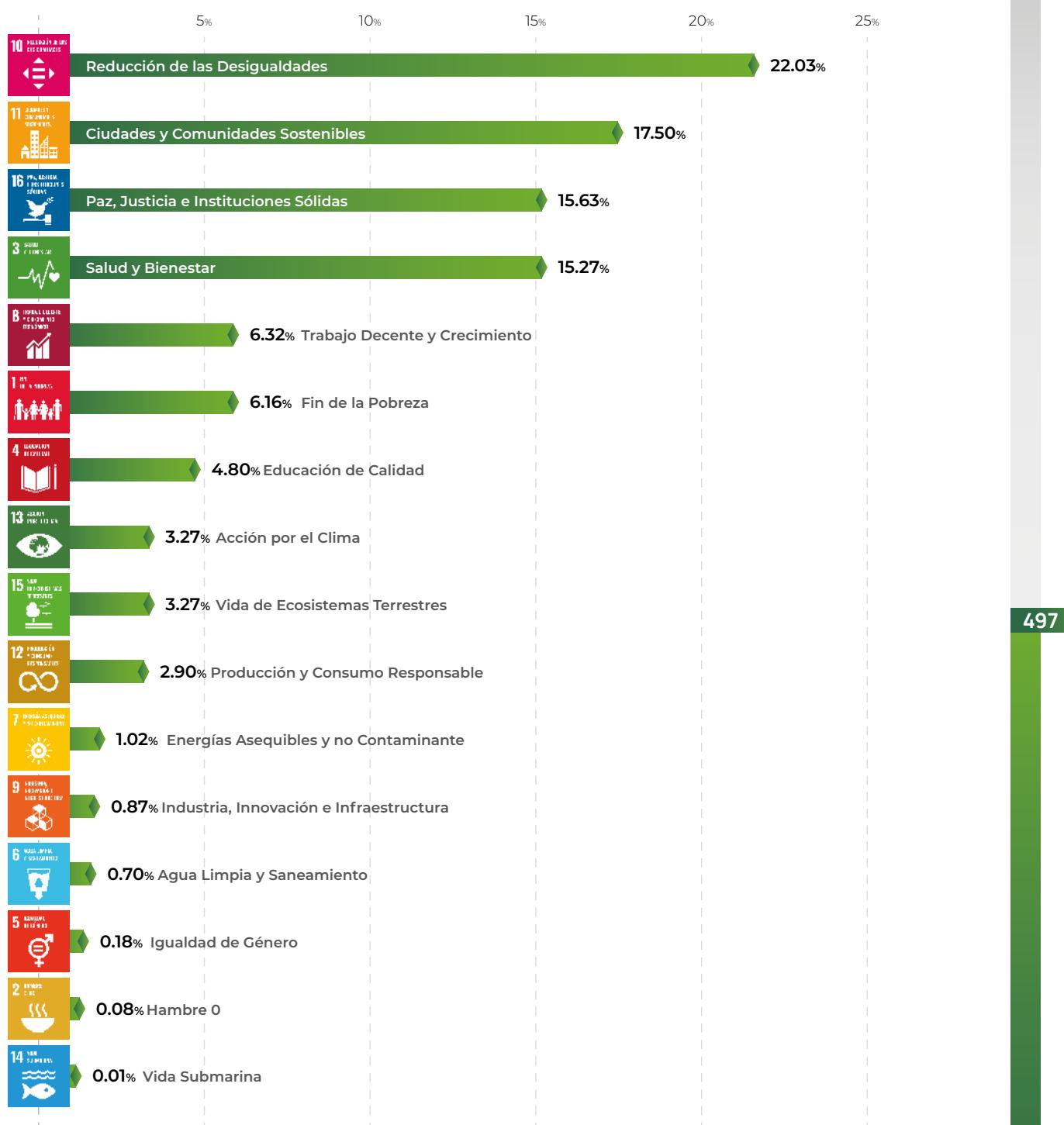
Este objetivo supone un paso más del compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la Agenda 2030 y su llamamiento universal para alcanzar la dignidad de las personas, con un uso y consumo sostenible de los recursos del planeta y de fortalecimiento de las alianzas entre los pueblos para la sostenibilidad del crecimiento personal y global.

Es, eso sí, una traslación relativa de los datos globales que permite identificar mejor la aportación del trabajo de la Defensoría a la consecución de estos objetivos. Para ello, se ha realizado un mapeo de todas las materias correspondientes para dimensionar mejor la alineación con los respectivos ODS de impacto directo. Esta delimitación es la que vamos a utilizar para desglosar a continuación en datos nuestra actividad por materias relacionadas con su impacto directo para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus 17 ODS.

Objetivos de Desarrollo Sostenible por materias

EJE PERSONAS		
Dependencia y personas mayores	 3 SALUD Y BIENESTAR	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Educación y universidades	 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Infancia y adolescencia	 1 IGUALDAD DE GÉNERO	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Personas en situación de vulnerabilidad	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Salud y bienestar	 3 SALUD Y BIENESTAR	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
EJE PLANETA Y PROSPERIDAD		
Agricultura, ganadería y pesca	 2 PRODUCCIÓN SOSTENIBLE	
Administraciones tributarias	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	
Cultura y deportes	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	 3 SALUD Y BIENESTAR
Consumo	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
Personal del sector público	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Ordenación económica y gestión administrativa	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Medio ambiente	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	 15 VIDA ECOLÓGICA, RESPONSABLE Y SOSTENIBLE
Obras públicas y expropiaciones	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS
Políticas activas de empleo	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
TIC y medios de comunicación	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	
Trabajo	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	
Movilidad	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	
Urbanismo	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
EJE CULTURA DE PAZ, MEDIACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
Justicia , memoria democrática y política interior	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	 11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURAS
Información y atención a la ciudadanía	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	
Mediación y cultura de paz	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

Gráfico 8. Nuestras actuaciones reflejadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible



El desglose atendiendo a una dación de cuentas de la Defensoría en torno a las esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta que engloban los 17 ODS, con el resultado de 3 grandes ejes: Personas; Planeta y Prosperidad y, Cultura de Paz, Justicia y Mediación, sería el siguiente:

Gráfico 9. Nuestra actividad en ODS agrupados

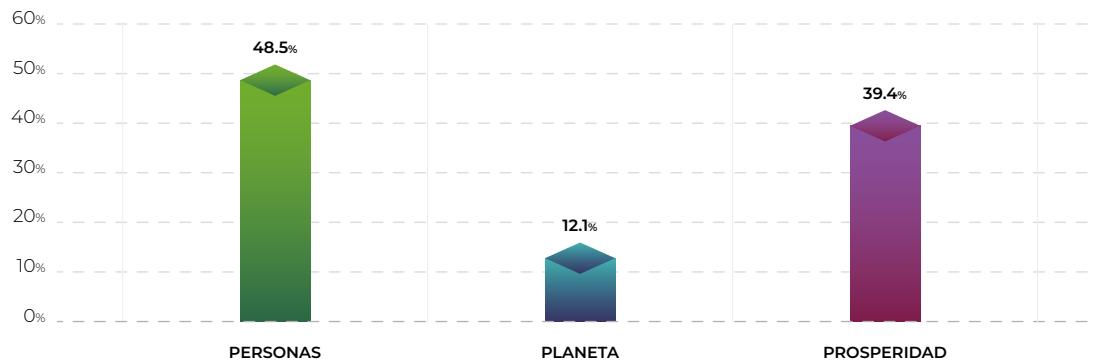
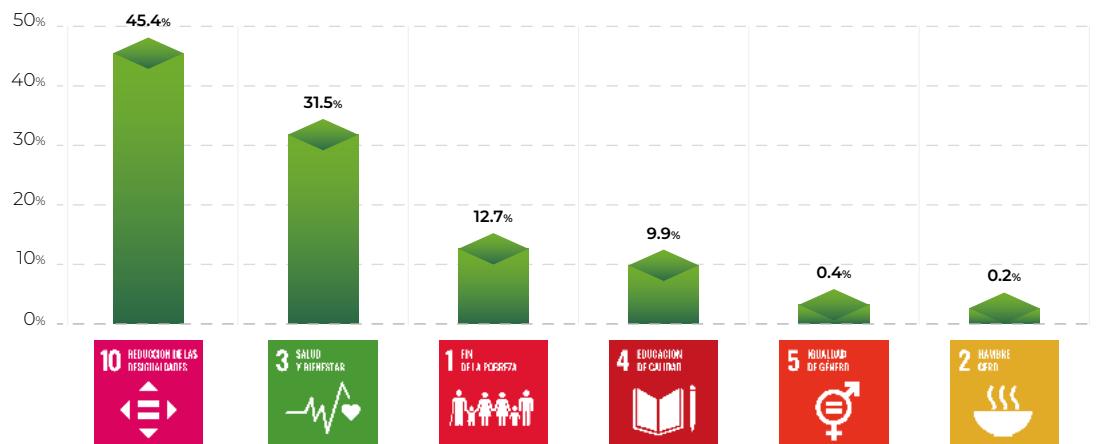


Gráfico 10. Alineación de los ODS en el grupo de materia “Personas”



498

Gráfico 11. Alineación de los ODS en el grupo de materia “Planeta”

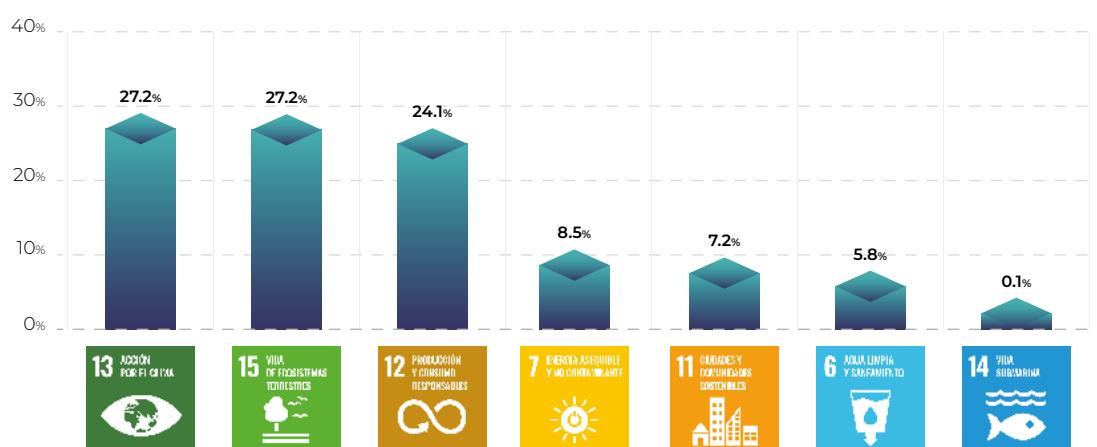
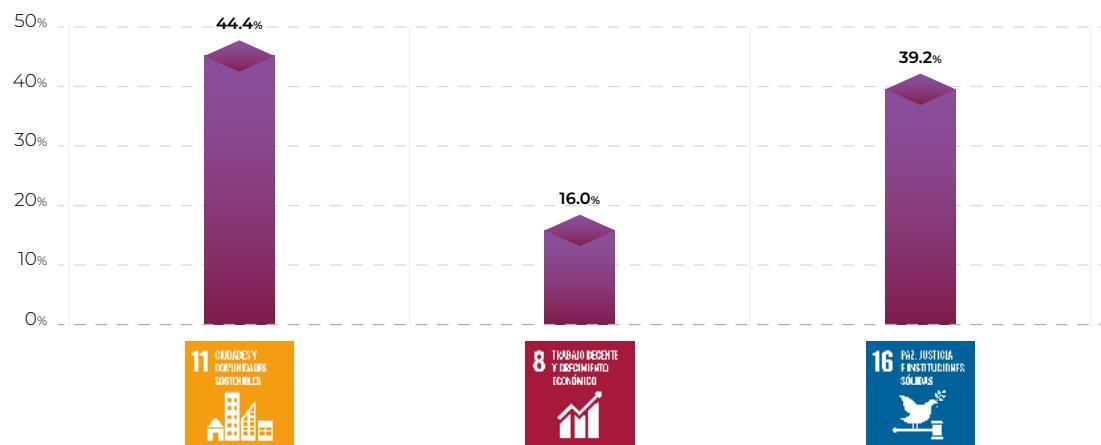


Gráfico 12. Alineación de los ODS en el grupo de materia “Prosperidad”



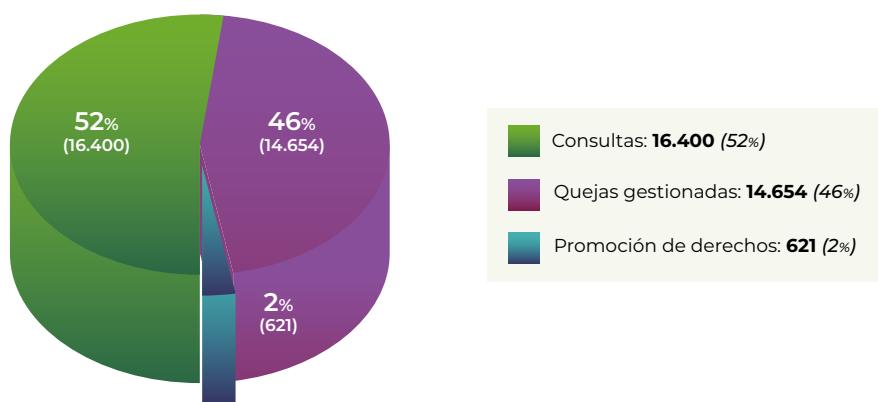
5.1.3. Nuestras actuaciones

5.1.3.1. Un total de 31.675 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

499

La actividad del dPA durante 2024 ha supuesto un total de 31.675 actuaciones; 14.654 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.400 consultas; y 621 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

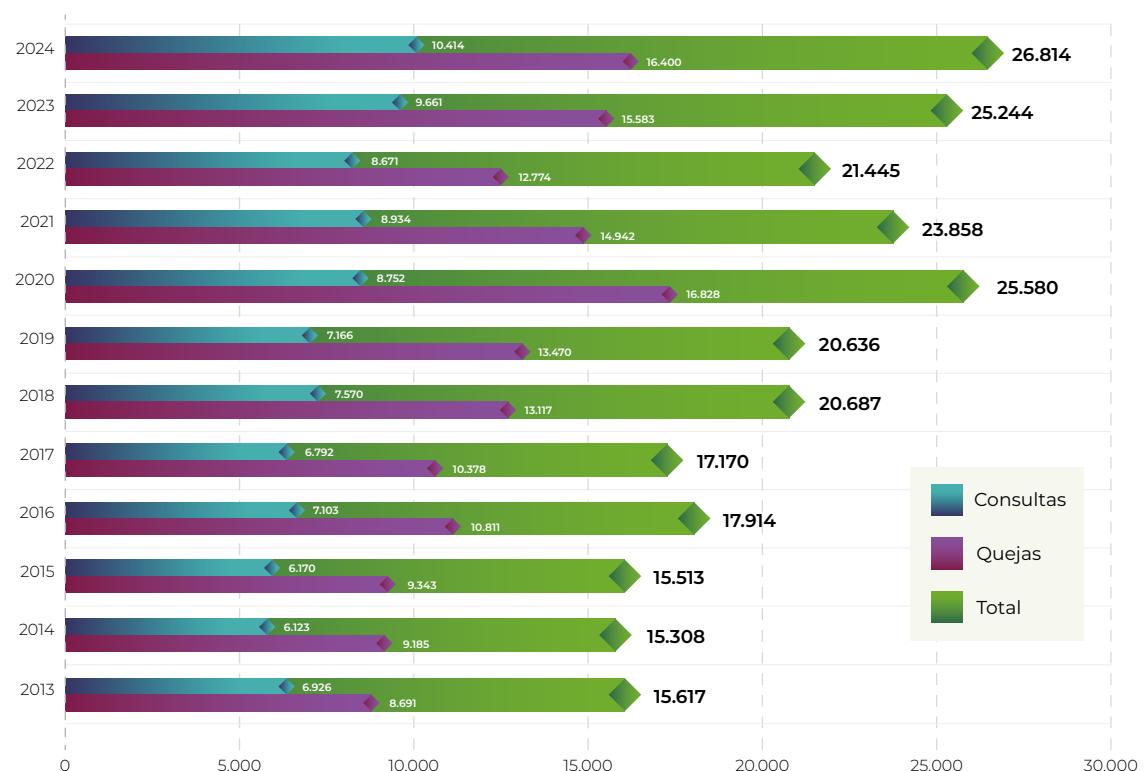
Gráfico 13. Actuaciones del dPA 2024



El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 10.338 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 76 quejas de oficio, lo que suponen 10.414 quejas iniciadas en 2024. A estas quejas nuevas se suman las 4.240 gestionadas en 2024 de años anteriores. En total, 14.654 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 16.400 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.](#)

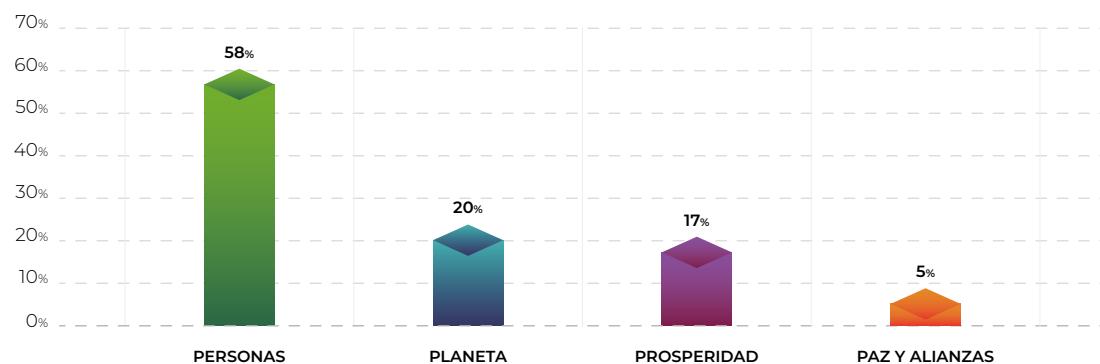
Gráfico 14. Evolución de quejas y consultas por año. En 2024: 16.400 consultas y 10.414 quejas iniciadas



5.1.3.2. Detalle de nuestra actividad en relación con las actuaciones del dPA ordenadas por los ejes Persona, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (58% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como “Personas”.

Gráfico 15. Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias



501

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

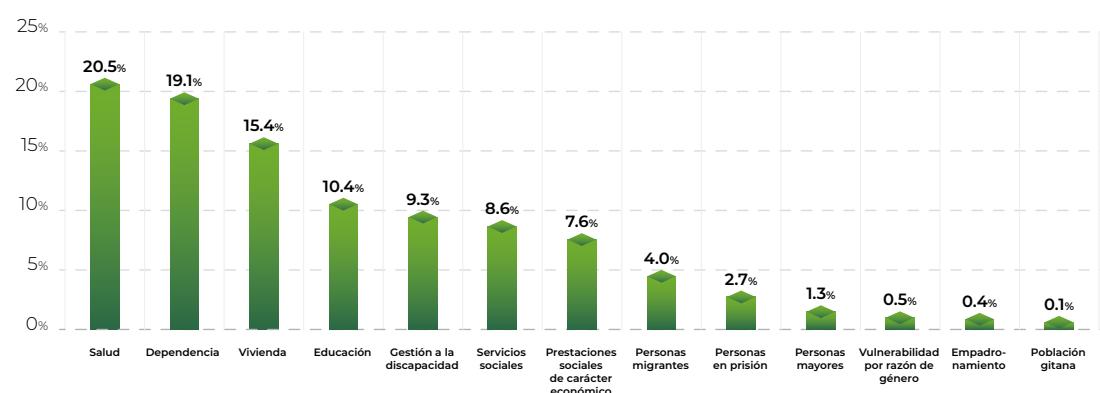


Gráfico 17. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Personas



Gráfico 18. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Planeta

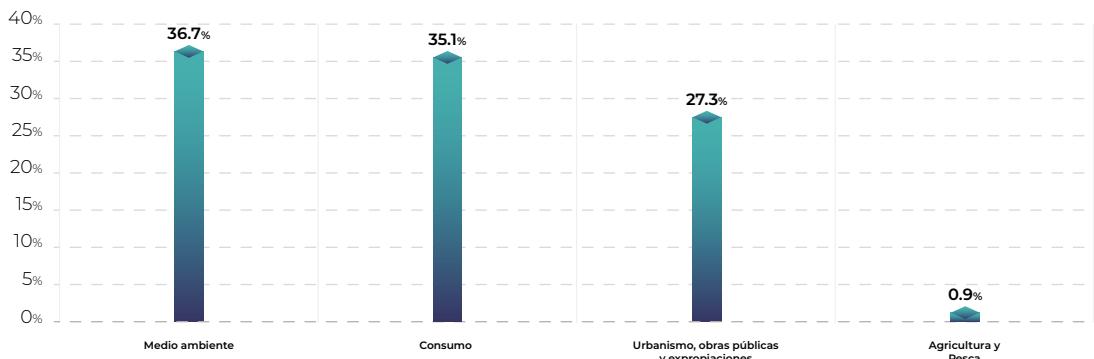


Gráfico 19. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Planeta

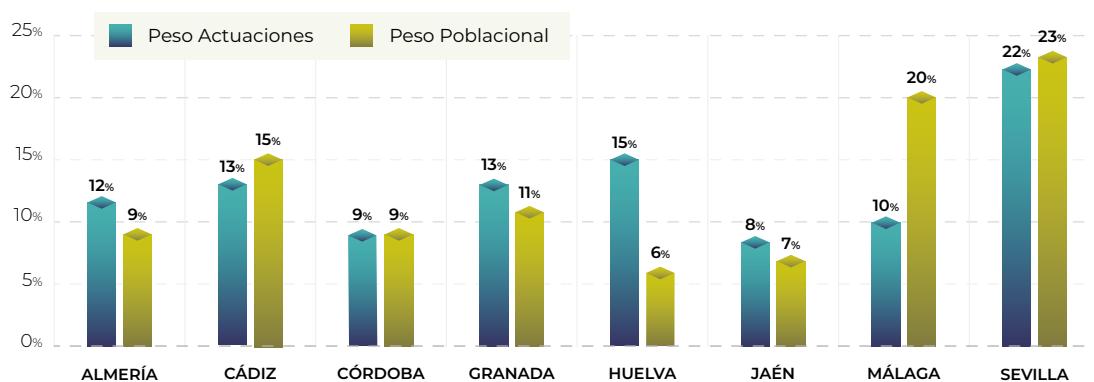


Gráfico 20. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Prosperidad

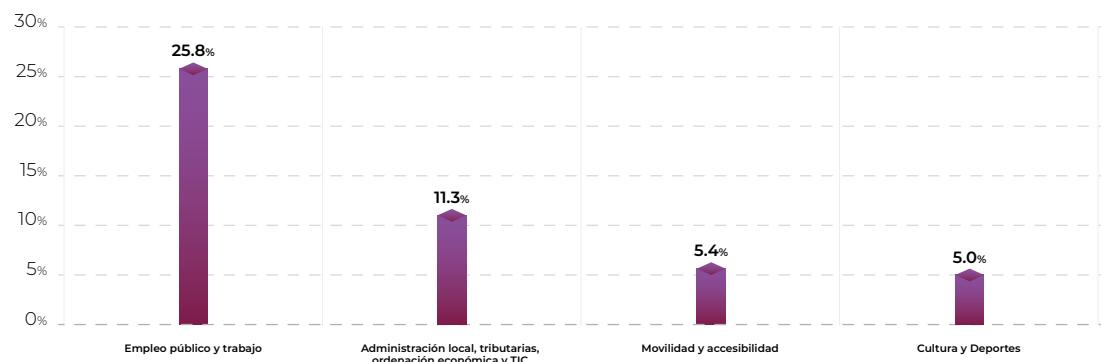
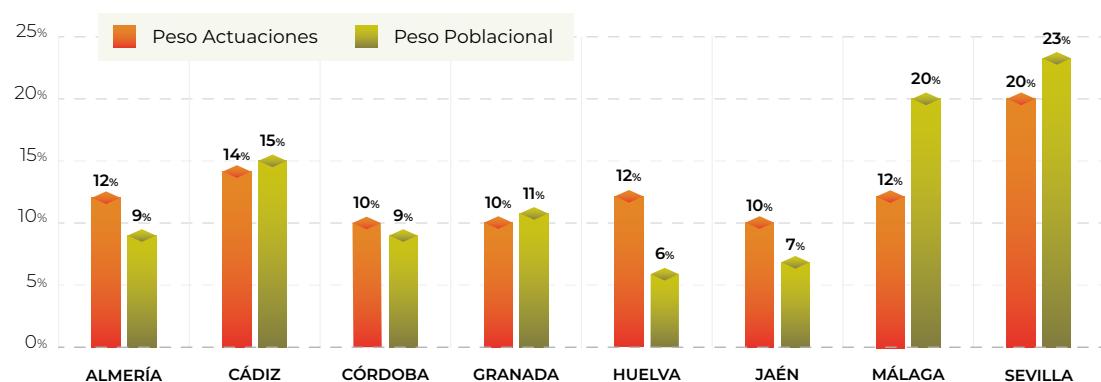


Gráfico 21. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Prosperidad



Gráfico 22. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Paz y Alianzas*

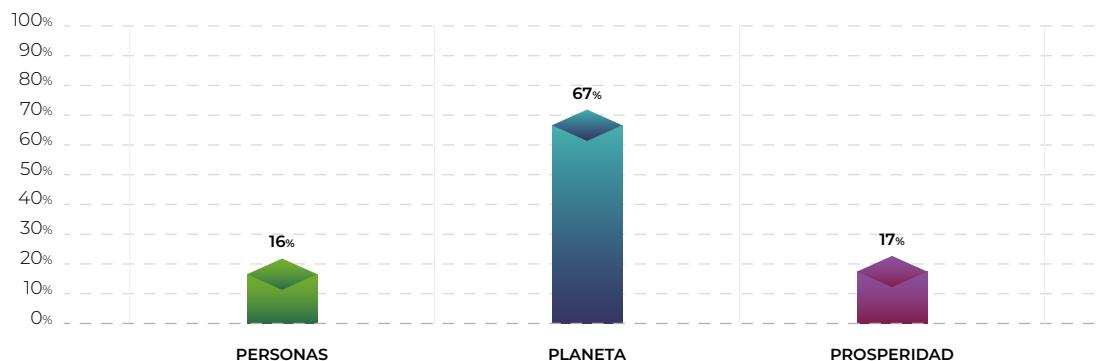


(*) Se recoge aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones trasversales.

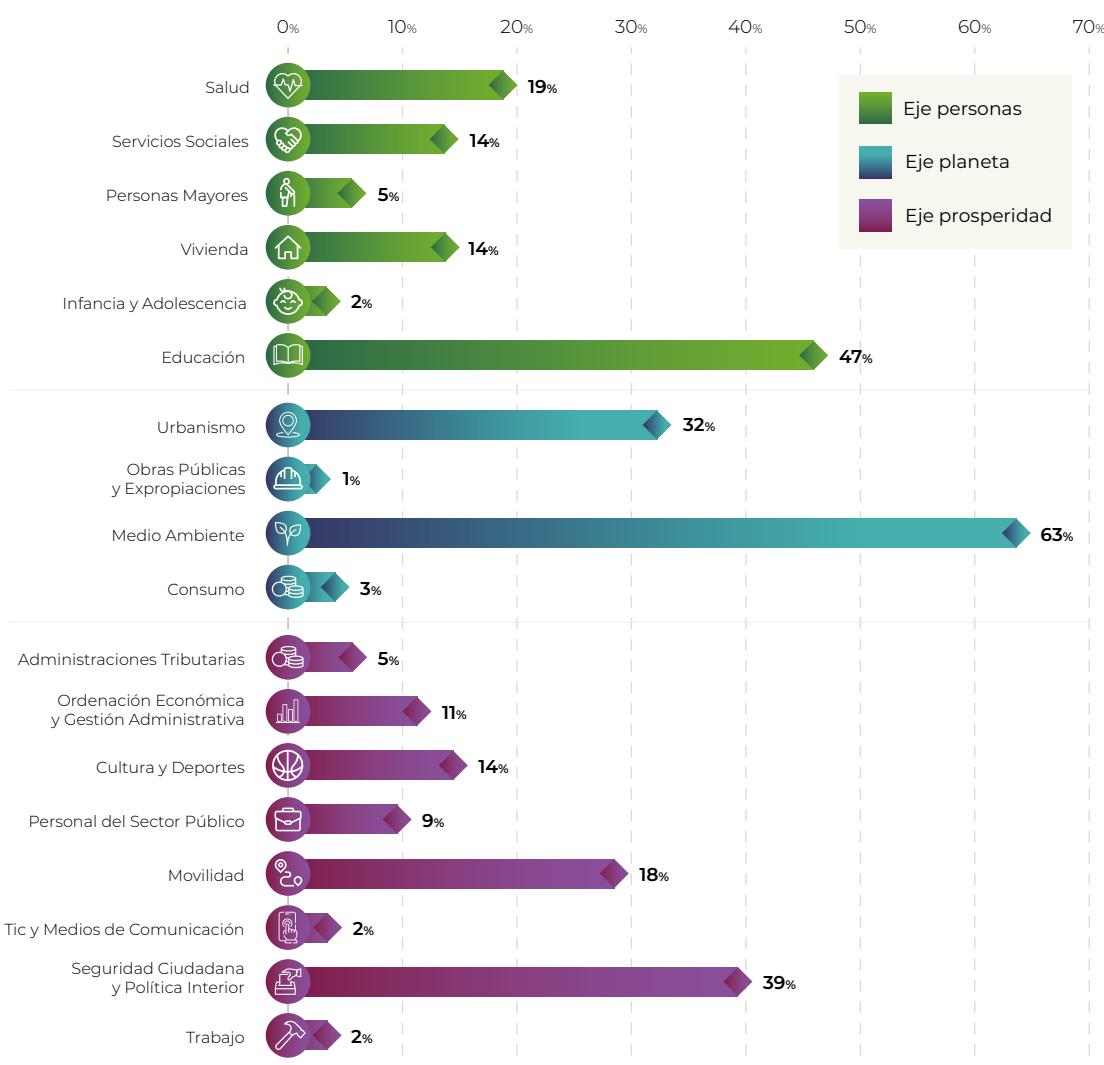
5.1.3.3. Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2024 ha crecido en las actuaciones que tienen que ver con el eje Pláneta (urbanismo, medioambiente y consumo, entre otras) manteniéndose con indicadores semejantes en los otros dos ejes (17% eje Prosperidad y 16% eje Personas).

Gráfico 23. Distribución de las mediaciones por grupos de materias



Gráficos 24, 25 y 26. Mediaciones. Desglose por el grupo de materias.

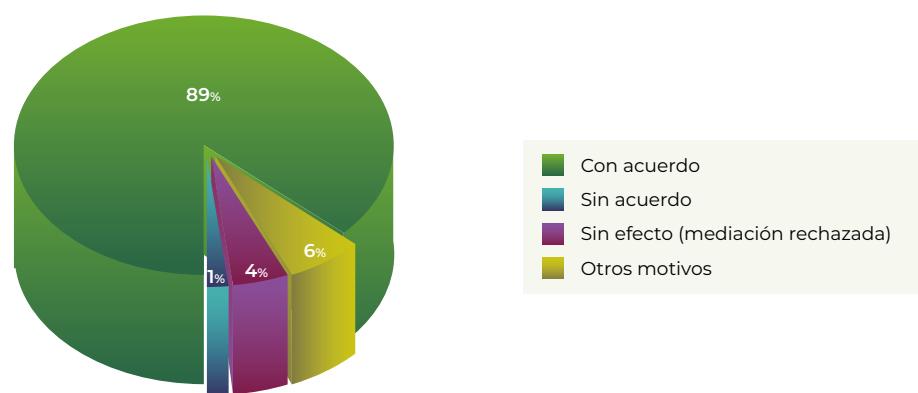


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

Gráficos 27. Histórico del peso de las mediaciones.

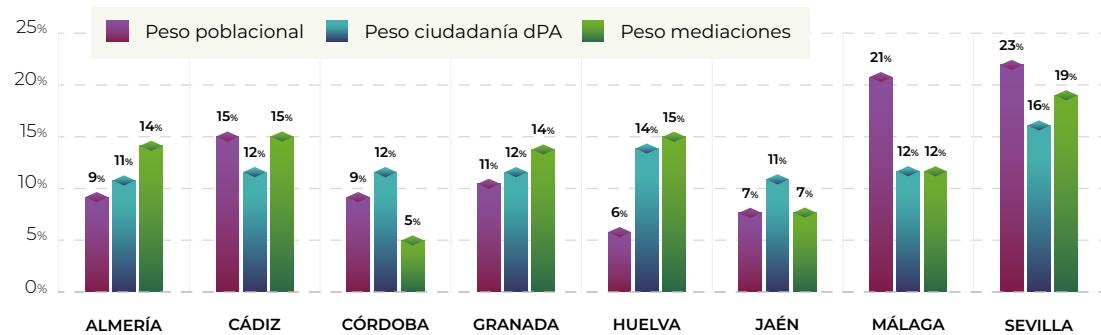


Gráficos 28. Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.

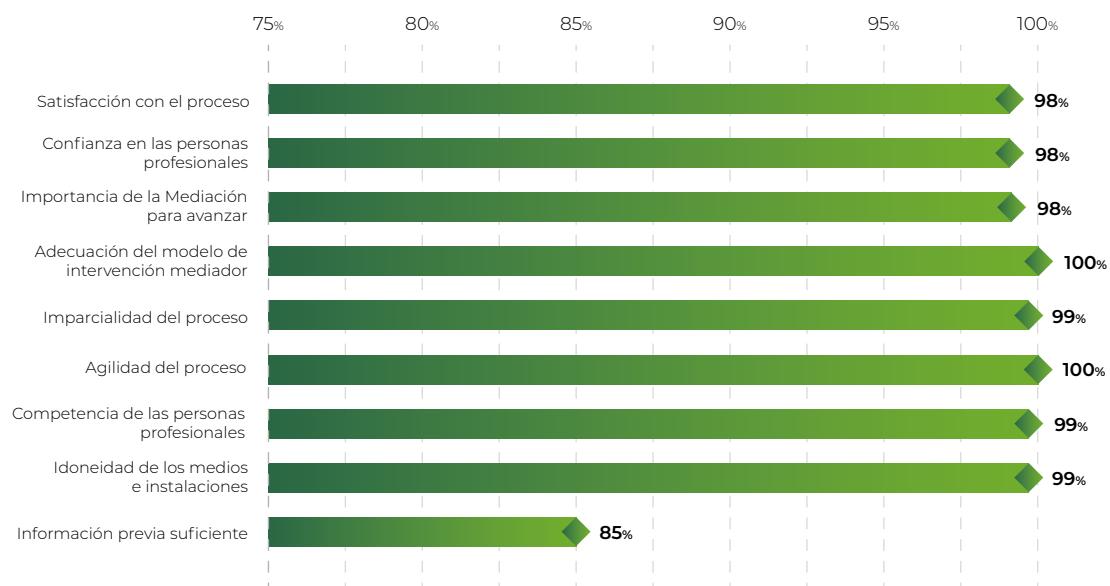


505

Gráficos 29. Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadanía que acude al dPA, por provincias.



Gráficos 30. Resultado de las encuestas.

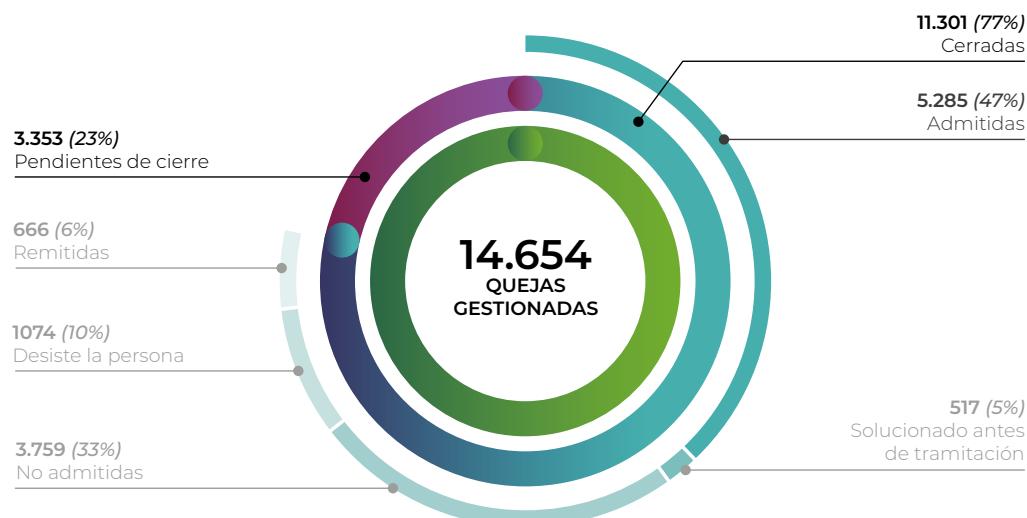


5.1.4. Nuestros resultados

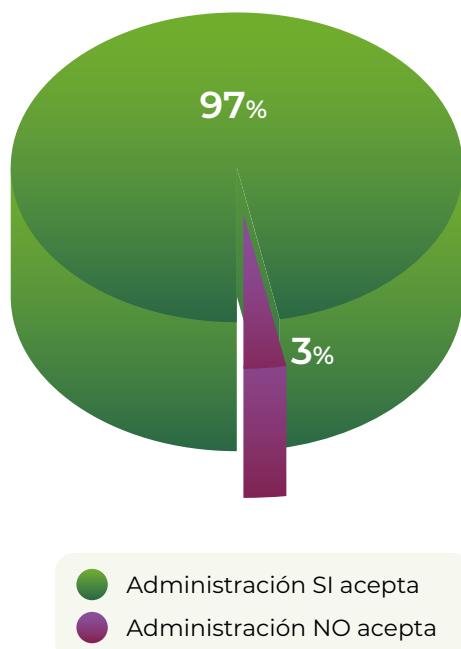
5.1.4.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 97% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2024, 11.301 expedientes se cerraron (77%) y otro 23% está pendiente. De los cerrados, 5.285 quejas se admitieron, otras 517 se solucionaron antes de la tramitación y 3.759 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en más de 1.000 quejas la persona desistió de continuar el proceso y 666 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 31. Gestión de las quejas gestionadas 2024



Gráficos 32. Grado de aceptación



De los 5.285 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.706 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.](#)

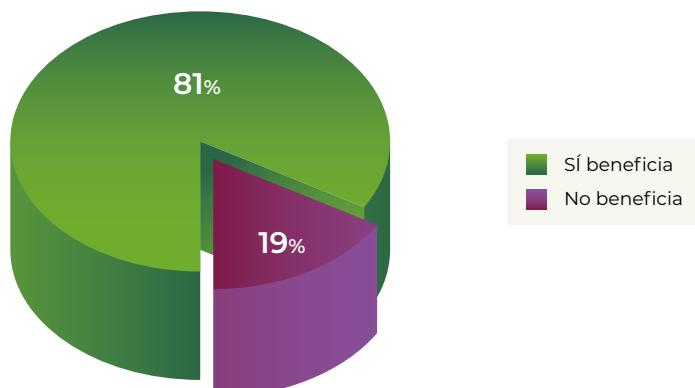
De ellos, en 3.602 de los casos, un 97%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 3% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (85 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (19 casos).

508

5.1.4.2. Resultados positivos de nuestra actividad (81%)

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 16.400 consultas recibidas y un 47% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 46.311 personas que se han dirigido a esta Institución.

Gráficos 33. Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.

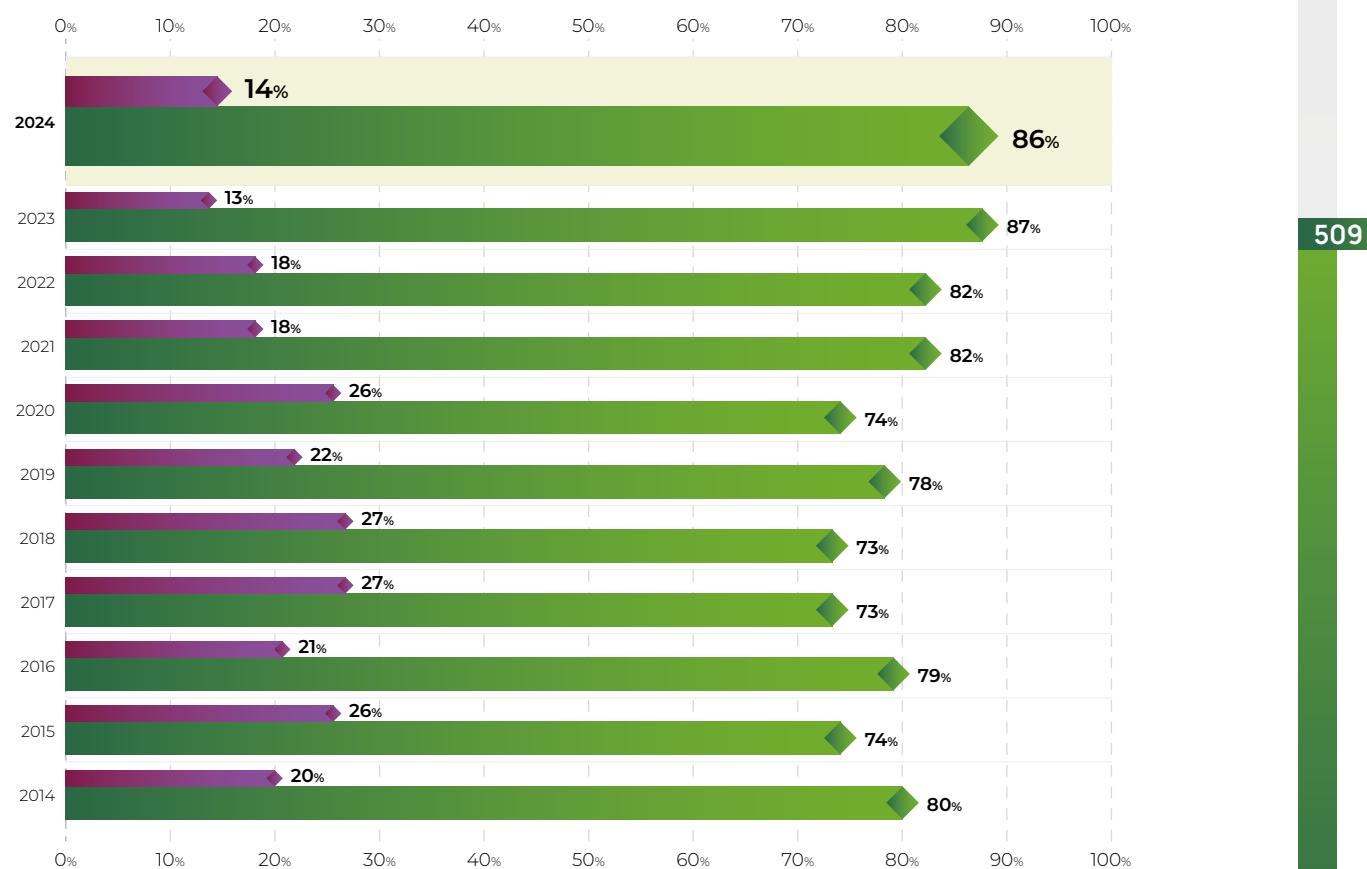


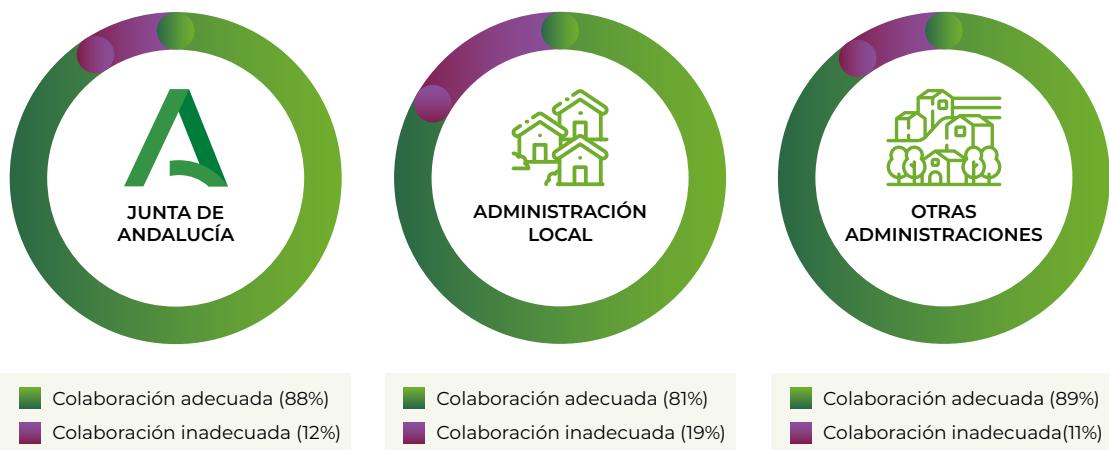
5.1.4.3. Un 86% de colaboración de las administraciones

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 86%.

De los 5.235 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 756 casos (un 14%), llegando al reitero telefónico en 222 ocasiones y a las citaciones para comparecencia en 50 casos por persistir la falta de colaboración (en total un 5%). 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 la cifra de colaboración inadecuada supone un 14%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráficos 34 y 35. Grado de colaboración 2024 e histórico del grado de colaboración general.



Gráficos 36, 37 y 38. **Grado de colaboración**

510



5.2. Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

El Defensor del Pueblo Andaluz da cuenta en el presente capítulo de las quejas que ha recibido la Institución en el año 2024 y que, tras su estudio preliminar, no han podido ser admitidas para su investigación, bien porque rebasaban el ámbito competencial de la Defensoría, delimitado en la [Ley 9/1983, de 1 de diciembre](#), reguladora de la Institución; bien porque no cumplían los requisitos técnico-jurídicos que establece la citada Ley para que sea posible la intervención del Defensor.

Con ello se da cumplimiento al artículo 32 de la mencionada Ley 9/1983, de 1 de diciembre, que dispone que la Institución debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus investigaciones y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

A este mandato y al compromiso de promover instituciones sólidas, eficaces y transparentes, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas) responde la elaboración del informe en su conjunto y, en particular, el presente capítulo, centrado en la rendición de cuentas.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que no han podido admitirse y sobre las principales causas de inadmisión, así como sobre aquellas quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo del ejercicio porque su objeto excedía el ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz.

511

5.2.1. De las quejas remitidas a otras Instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 666 quejas a otras instituciones** a lo largo del año 2024, manteniéndose con ello prácticamente inalterado el volumen de quejas remitidas en el ejercicio anterior en términos absolutos (663 quejas remitidas en 2023), aunque supone un ligero descenso en términos relativos sobre el total de quejas gestionadas en el año (un 4,5% en 2024 frente al 4,8% de 2023).

Como cada año, el principal destinatario de estas remisiones ha sido el 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 606 de las 666 quejas remitidas a otras instituciones; esto es, el 91% del total de remisiones.

El resto de quejas (60) se han remitido en su mayoría al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (36), al plantear cuestiones atinentes al ámbito específico de competencia de dicho organismo; al Consejo General del Poder Judicial (15) en el caso de quejas relacionadas con el funcionamiento de la Administración de Justicia; y al Consejo Audiovisual de Andalucía (5), organismo con el que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene suscrito un protocolo general de actuación para colaborar en la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en el ámbito de los medios audiovisuales de Andalucía.

Las restantes quejas remitidas (4) se han dirigido a otras Defensorías como el Ararteko (1) y la Diputación del Común de Canarias (1) en el ámbito nacional o a la Defensoría de la República Dominicana (2) a nivel internacional.

El análisis por materias muestra que alrededor de la mitad del total de quejas remitidas se refería a cuestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital (122), prestación cuya gestión corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social; cuestiones de personas migrantes (103), en su mayoría relacionadas con los problemas en la obtención de citas para solicitar protección internacional; y quejas formuladas por personas en centros penitenciarios de Andalucía (92). El resto de quejas remitidas afectaba a materias diversas, siendo destacable únicamente el volumen de remitidas en materia de Seguridad Social (59) o Educación (44).

5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas

En 2024 se ha inadmitido un total de 3.759 quejas por concurrir alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Ello supone un 25% del total de quejas gestionadas en el año (14.654) y un sensible incremento respecto al ejercicio anterior (2.546 quejas inadmitidas, el 18,6% del total de gestionadas).

Centrándonos en el análisis de las causas de inadmisión, destacan principalmente las dos primeras, que concentran más de dos terceras partes del total de inadmisiones:

- ▷ **Sin recurrir previamente a la Administración:** el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo, por lo que aquella 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.

La mayoría de quejas rechazadas en 2024 lo ha sido por esta causa, con un total de 1.352 expedientes (el 36% del total de inadmisiones) y con especial incidencia en materia de salud (253 quejas inadmitidas por esta causa), medio ambiente (197 quejas), educación (129) y gestión de la discapacidad (104).

- ▷ **No irregularidad:** en este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, 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.

Se trata de la segunda causa más reiterada de inadmisión tras la falta de reclamación o recurso previo ante la Administración competente, con un total de 1.178 inadmisiones por este motivo (algo más del 31% del total), la mayoría de ellas sobre cuestiones de personal del sector público (286 inadmisiones por no irregularidad).

El tercio restante de inadmisiones está vinculado a causas diversas, que se relacionan a continuación por orden de incidencia:

- ▷ **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 265 quejas en 2024.

- ▷ **Sub-iudice:** esta causa 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 117.1 de la Constitución Española. En 2024 se han inadmitido 260 quejas por este motivo, la gran mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en materias de Administración de Justicia (104 quejas).
- ▷ **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 224 quejas en 2024.
- ▷ **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, supuestos en los que la defensoría no puede intervenir en vía de supervisión salvo que se plantee la posible lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, al haberse ampliado la competencia de la Institución en ese ámbito conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2024 se han rechazado 104 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de consumo (88 quejas), como es habitual. Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias.

- ▷ **Quejas duplicadas:** concurre 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 Andaluz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo de España, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2024 se han rechazado 63 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 (31 quejas en 2024).
- ▷ **Transcurso de más de un año:** esta causa deriva del artículo 16.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, 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 2024 han tenido que rechazarse 31 quejas por esta causa.
- ▷ **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 Andaluz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. En 2024 se han rechazado solo 21 quejas por esta causa.

En este sentido, conviene señalar 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 concernidas salvo cuando ello sea estrictamente necesario para examinar el objeto de la queja.

Además, es relevante añadir que, aunque las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite, si proporcionan información suficiente para apreciar indicios de vulneración de derechos e identificar a las

personas afectadas, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos objeto de queja.

Las inadmisiones restantes hasta alcanzar el total responden a otras causas (104).

Antes de concluir este apartado, debemos insistir en que el Defensor del Pueblo Andaluz trata de orientar en todo caso a las personas que se dirigen a la Institución sobre las alternativas de que disponen para hacer valer sus pretensiones, también cuando no es posible su intervención por concurrir alguna de las causas de inadmisión analizadas.

5.2.3. De los desistimientos de la ciudadanía

Las personas que promueven una queja pueden reconsiderar en cualquier momento su decisión y retirarla unilateralmente. Este desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en ese 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, la Defensoría considera que debe apreciarse el desistimiento tácito cuando la persona que promovió la queja no aporta la información que se le ha requerido y que se considera imprescindible para valorar las posibilidades de actuación de la Institución en el asunto planteado.

La Institución trata siempre de recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean. Pese al seguimiento que se hace de estos casos, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año sin respuesta, circunstancia que imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta la necesidad de cerrar el expediente, sin perjuicio de la posibilidad de retomarlo si la persona interesada facilita la información necesaria.

En 2024 se han cerrado 1074 expedientes por desistimiento, respondiendo la mayoría de ellos (927) a supuestos de falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Los 147 expedientes restantes, que se han cerrado por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja, suponen solo un 1,30% del total de quejas concluidas en 2024.

5.3. Calidad y estrategia 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.

En la actualidad, el sistema de gestión de calidad abarca a los procesos transversales de la Institución y a los servicios y prestaciones que ofrece la Institución. Así, el sistema de gestión de calidad mide 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, del cumplimiento de sus objetivos y de la adecuación de sus plazos de respuesta y compromisos a los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviaciones, sometiendo con ello a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

En la actualidad se mantiene vigente el compromiso de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en seguir participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad. Durante este año 2024 se ha sometido y ha superado con éxito la auditoría externa de la entidad acreditadora y como consecuencia de ello hemos obtenido la renovación anual intermedia de la acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001, con fecha de caducidad de 1 de enero de 2026.

Este compromiso de calidad incluye entre sus hitos la planificación estratégica de la Institución, que se ha caracterizado este año 2024, por la celebración de los [40 años de historia de la Institución](#), el último periodo del mandato del titular de la Institución y la fecha de finalización de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024.

Una estrategia, que se gesta en el año 2021 con la vocación de planificar el trabajo de la Defensoría en un medio – largo plazo, hasta 2024 y que se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030. Su diseño e implantación han permitido a esta Institución realizar una mirada interna, para analizar los recursos con los que se contaban, avanzar y reflexionar sobre el trabajo realizado en este periodo y definido en el plan director de intervención.

A la fecha de redacción del presente informe se encuentra pendiente de evaluación del cierre y del trabajo preparatorio de la revisión de objetivos por la dirección para el sometimiento a la auditoría externa de calidad en el primer trimestre de 2025, destacándose la calidad del documento y de su despliegue por su confección y puesta en marcha participada, en la que se ha contado con la valoración del personal de la Institución, con los datos recogidos de los colectivos, instituciones, ciudadanía particular y de los proveedores que colaboran asiduamente con la Institución y en la que se ha incluido a todas las áreas de la Institución, los procesos y la política organizacional.

5.3.1. 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.

<u>INDICADORES BÁSICOS</u>	2024
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,60
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	31,90
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,50
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	40,28
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	227
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,20



<u>INDICADORES COMPLEMENTARIOS</u>	2024
Número de consultas presentadas en el año.	16.400
Número de quejas presentadas.	10.414
Número de quejas tramitadas.	14.654
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	5.285
Número de quejas no admitidas a trámite.	3.759
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	517
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	666
Número de quejas en las que desiste el interesado.	1.074
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.602
Número de resoluciones efectuadas.	554
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	339
Número de consultas personales atendidas.	1.371
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.100
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	13.144
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	280
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	505
Número de entradas a las páginas web de internet.	659.596
Número de quejas presentadas a través de internet.	9.215
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	-
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	20/03/24
Número de ejemplares de publicaciones editados.	620
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	620
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	227
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	279
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	76
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	621

5.4. Transparencia, protección de datos y cumplimiento normativo

Nuestra Institución en coherencia con la voluntad de contar con unas Administraciones Públicas transparentes cuya información pública sea accesible al conjunto de la ciudadanía a través de sus Portales de Transparencia, durante el ejercicio 2024, ha volcado a través del portal web de la institución, en el apartado destinado a este fin, una extensa información sobre la actividad desarrollada por la Defensoría, con especial referencia a la de carácter institucional, organizativo, económico-presupuestaria y de relevancia jurídica, disponible en la [página web de transparencia de la Institución](#).

Igualmente, esta Defensoría, en el ámbito de mejora de su gestión interna y con el propósito de ser más eficientes, ágiles y seguros en el intercambio de información con las diferentes Administraciones Públicas, ha suscrito en el año 2024, la adhesión a la plataforma electrónica “Geiser / Orve” de la titularidad de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de un convenio firmado por la Agencia Digital de Andalucía, lo que se llevó a efecto en el mes de marzo de 2024. Ello, ha permitido el uso del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), garantizando servicios digitales más seguros para los procedimientos de intercambio de información con las Administraciones Públicas.

En relación con el cumplimiento normativo, debemos mencionar el esfuerzo que esta Institución realiza para cumplir con las obligaciones legales que la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales prevé, en su apartado segundo, refrente a que los responsables enumerados en el artículo 77.1 (entre los que se encuentra esta Defensoría) de dicha ley orgánica, deberán aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad.

Así, en consonancia con lo previsto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y que requiere la tenencia de una política de seguridad aprobada por el órgano competente, el Defensor del Pueblo Andaluz y de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, ha aprobado su Política de Seguridad de la Información, dando cumplimiento a las exigencias previstas en el ordenamiento, conteniendo directrices que rigen la forma en que la Institución gestiona y protege la información que trata y los servicios que presta. Ello supone un esfuerzo y un nuevo reto que la Institución asume en desarrollar para los próximos ejercicios, precisando del alto grado de compromiso y trabajo por parte del personal de la Institución.

5.5. Presupuesto y contratación pública

Mediante [Acuerdo](#) de la Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el día de 18 de octubre de 2023, 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 2024 y sus bases de ejecución (BOPA núm. 298 de 25 de octubre de 2023)

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 2024 ha sido la siguiente:

PROGRAMA 1.1.C- CONTROL EXTERNO DEL SECTOR PÚBLICO DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ	
CAPÍTULO I	6.457.100,00 €
CAPÍTULO II	980.680,00 €
CAPÍTULO III	700,00 €
CAPÍTULO IV	60.930,00 €
CAPÍTULO VI	99.330,00 €
TOTAL (CAP. I+II+III+IV+VI)	7.598.740,00 €

Los créditos definitivos desagregados por capítulos son los siguientes:

CAPÍTULO I

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 10	Altos cargos y asimilados	272.560 €	55.085 €	327.645 €

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 11	Personal eventual	4.485.360 €		4.485.360 €
Artículo 12	Personal funcionario y estatutario de sanidad	106.520 €		106.520 €
Artículo 13	Personal laboral	63.310 €		63.310 €
Artículo 16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador	1.405.290 €		1.405.290 €
Artículo 17	Otros gastos de personal	124.060 €	-4.445 €	119.615 €
TOTAL CAPÍTULO I		6.457.100 €	50.640 €	6.507.740 €

CAPÍTULO II

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 20	Arrendamiento y cánones	35.750 €	719.95 €	36.469.95 €
Artículo 21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	180.010 €	9.290 €	189.300 €
Artículo 22	Material, suministros y otros	710.220 €	109.963,43 €	820.156,43 €
Artículo 23	Indemnizaciones por razón del servicio	54.700 €		54.700 €
TOTAL CAPÍTULO II		980.680 €	119.946,38 €	1.100.626,38 €

CAPÍTULO III

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 34	De depósitos, fianzas y otros	700 €		700 €
TOTAL CAPÍTULO III		700 €		700 €

CAPÍTULO IV

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 48	A familias e instituciones sin fines de lucro	60.930 €	600 €	61.530 €
TOTAL CAPÍTULO IV		60.930 €	600	61.530 €

CAPÍTULO VI

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 60	Inversiones	99.330 €	19.282,75 €	118.612,75 €
TOTAL CAPÍTULO VI		99.330 €	19.282,75 €	118.612,75 €

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 2024, la ejecución presupuestaria resulta la siguiente:

CAPÍTULO I

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 10	Altos cargos y asimilados	327.645,00 €	327.640,32 €	4,68 €
Artículo 11	Personal eventual	4.485.360,00 €	4.507.870,46 €	-22.510,46 €
Artículo 12	Personal funcionario y estatutario de sanidad	106.520,00 €	114.790,86 €	-8.270,86 €
Artículo 13	Personal laboral	63.310,00 €	54.631,93 €	8.678,07 €
Artículo 16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador	1.405.290,00 €	1.466.736,61 €	-61.446,61 €
Artículo 17	Otros gastos de personal	119.615,00 €		119.615,00 €
TOTAL CAPÍTULO I		6.507.740,00 €	6.471.670,18 €	36.069,82 €

CAPÍTULO II

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 20	Arrendamiento y cánones	36.469,95 €	31.452,28 €	5.017,67 €
Artículo 21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	189.300,00 €	66.755,82 €	122.544,18 €
Artículo 22	Material, suministros y otros	820.156,43 €	555.293,93 €	264.862,50 €
Artículo 23	Indemnizaciones por razón del servicio	54.700,00 €	54.304,05 €	395,95 €
TOTAL CAPÍTULO II		1.100.626,38 €	707.806,08 €	392.820,3 €

CAPÍTULO III

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 34	De depósitos, fianzas y otros	700,00 €	39,00 €	661,00 €
TOTAL CAPÍTULO III		700,00	39,00 €	661,00 €

522

CAPÍTULO IV

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 48	A familias e instituciones sin fines de lucro	61.530,00 €	61.523,48 €	6,52 €
TOTAL CAPÍTULO IV		61.530,00 €	61.523,48 €	6,52 €

CAPÍTULO VI

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 60	Inversiones	118.612,75 €	22.567,90 €	96.044,85 €
TOTAL CAPÍTULO VI		118.612,75 €	22.567,90 €	96.044,85 €

TOTALES EJECUCIÓN

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
CAPÍTULO I	Gastos personal	6.507.740,00 €	6.471.670,18 €	36.069,82 €
CAPÍTULO II	Gastos corrientes	1.100.626,38 €	707.806,08 €	392.820,30 €
CAPÍTULO III	Gastos financieros	700,00 €	39,00 €	661,00 €
CAPÍTULO IV	Transferencias corrientes	61.530,00 €	61.523,48 €	6,52 €
CAPÍTULO VI	Inversiones	118.612,75 €	22.567,90 €	96.044,85 €
TOTALES		7.789.209,13 €	7.263.606,64 €	525.602,49 €

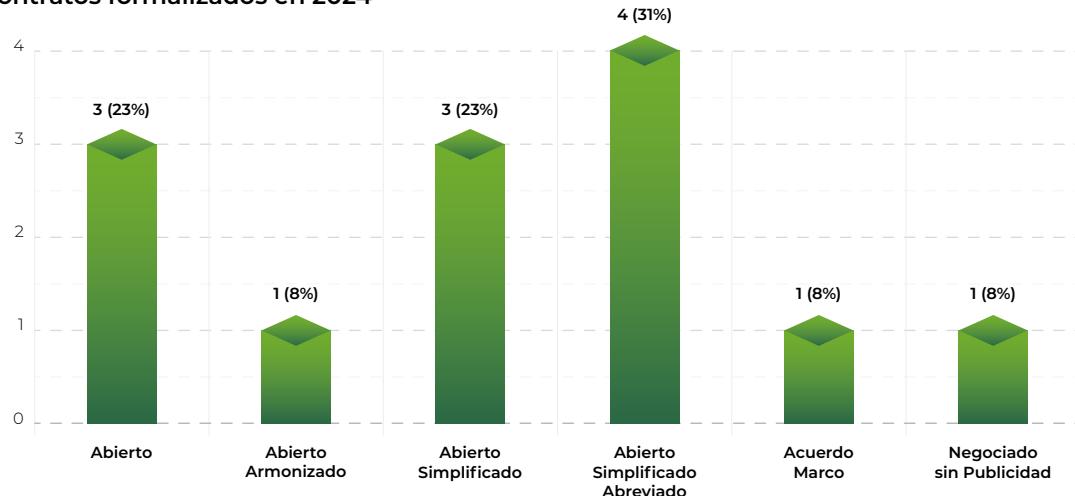
En cuanto a la **contratación pública**, se persigue cada año ser más riguroso en la planificación y definición de necesidades a satisfacer, a fin de realizar una eficiente utilización de los fondos públicos. Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2024 se han tramitado 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 realizado un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios, sin recurrir a plataformas privadas intercambiadas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución.

Se mantiene la senda iniciada de tramar 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 redunda en un ahorro y en una gestión más eficiente y transparente.

A continuación, se muestra gráfico sobre los contratos formalizados durante el ejercicio 2024 por tipo de procedimiento, exceptuando los contratos menores:

Contratos formalizados en 2024



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

Nuestra Institución en su contribución para garantizar a la ciudadanía sus derechos y hacer una sociedad más justa e igualitaria, da importancia igualmente a los recursos y capital humano de la Defensoría, como se indicó en el marco de la Estrategia del dPA 2021– 2024 y, de forma particular, dotar a su personal de las competencias necesarias para afrontar y mejorar el trabajo de cada día.

Por ello, apuesta por una organización sólida en su autogobierno, empleando como instrumento necesario la elaboración y aprobación de normas, resoluciones e instrucciones que establezcan un régimen jurídico actualizado a la realidad social e institucional.

Así las cosas, para coadyuvar a tales fines, se han aprobado entre otras, el “Protocolo de Prevención y Actuación del Defensor del Pueblo Andaluz en los casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de sexo u otra discriminación”, el “Protocolo de Prevención y Actuación frente a situaciones de violencia en el trabajo”, la [“Instrucción sobre el uso del vehículo de incidencias”](#), orientando así a la Defensoría en el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas «Paz, justicia e instituciones sólidas».

Normativa que ha sido consensuada previamente con el órgano que representa los derechos e intereses del personal de la Institución, garantizando así la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades de toda la plantilla.

En esta línea y en aras del principio de seguridad jurídica, la Defensoría ha elaborado un Manual de Bienvenida para las personas de nueva incorporación a nuestros recursos humanos, así como una herramienta de consulta para el equipo existente, un compendio de derechos, deberes, normativa vigente, formación, etc. Dicho manual supone la ejecución de una de las acciones pendientes del Plan de Igualdad en lo que respecta a la línea de formación y desarrollo profesional contemplada en el mismo.

Igualmente, la Institución apuesta por la formación y cualificación de su personal como medio de excelencia, eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía, siendo un eje de intervención en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021 – 2024. Así del Plan de Formación para la Institución correspondiente al periodo 2023-2024, en este ejercicio, se han desarrollado 54 actividades formativas que suponen un total de 279 en actuaciones formativas (número total de personas que han realizado actividades formativas durante el año), siguiendo y superando la tendencia progresiva de años anteriores(103 en 2020,178 en 2021, 195 en 2022, 270 en 2023).

A la finalización del citado ejercicio se ha concluido nuestro Plan, que ha supuesto en este período bianual (2023-2024) un total de 549 formaciones recibidas por las personas de entre las que conforman la plantilla (81 sin contar altos cargos). Ello ha supuesto un total de 2.992 horas de formación en este año. El coste anual medio por persona en plantilla ha sido de 100,76 euros y el importe medio por persona efectivamente formada, de 176 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, y en el marco de los compromisos del Plan de Igualdad del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, se ha rea-lizado como acción formativa en igualdad de género para el personal al servicio de la Institución en

este ejercicio 2024, una orientada al empleo del lenguaje inclusivo hacia una mayor integración de la perspectiva de género en nuestras actuaciones y atención a la ciudadanía.

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 2024, con 3 estudiantes universitarios/as en prácticas y de diferentes titulaciones y especialidades: Máster en Género e Igualdad, Grado de Ciencias Políticas y Administración y Grado de Derecho; correspondiente a diferentes Universidades: Sevilla, Pablo de Olavide y Münster (Alemania).

Destacamos como cada año 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 ello, 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.