



19. Colaboración de las Administraciones

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

Materia principal	2
5. Colaboración de las Administraciones públicas con la Institución	2
Este tema en otras materias	3
BALANCE DEL DEFENSOR	3
3. Cuestiones relevantes	3
3.5. El derecho a una buena administración	3
1.2. Cultura y Deporte	4
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	4
1.2.3.2. Colaboración de las administraciones	4
1.3. Dependencia y Servicios sociales	4
1.3.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	4
1.3.3.2. Colaboración de las administraciones	4
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	4
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	4
1.5.3.2. Colaboración de las administraciones	4
1.6. Igualdad de Género	5
1.6.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	5
1.6.3.2. Colaboración de las administraciones	5
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	5
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	5
1.8.3.2. Colaboración de las administraciones	5
1.9. Movilidad y Accesibilidad	6
1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	6
1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones	6
1.11. Salud	6
1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	6
1.11.3.2. Colaboración de las Administraciones	6
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	6
1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	6
1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones	6
1.15. Vivienda	6
1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	6
1.15.3.2. Colaboración de las Administraciones	6



Materia principal

5. Colaboración de las Administraciones públicas con la Institución

Este Capítulo Quinto del Informe Anual está dedicado a ofrecer, dentro de la dación de cuentas al Parlamento, una valoración general sobre la colaboración que ofrecen las Administraciones al Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones.

La colaboración entre entes públicos no deja de ser un principio de actuación básico de las Administraciones Públicas, tal y como señala el artículo 103 de la Constitución y ratifica el Estatuto de Autonomía para Andalucía, y que, en el caso del Defensor del Pueblo Andaluz, se transforma en un singular deber de atención para el ejercicio de la función de supervisión que tiene encomendada esta Institución respecto de la actuación de la Administración sometida a su función de control como Comisionado del Parlamento de Andalucía.

En este contexto, el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dispone un mandato diáfano hacia los poderes públicos, a los que señala como «obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones». Es por ello que en nuestros informes anuales al Parlamento destacamos este ámbito de relación y colaboración indispensable para el cumplimiento de la función estatutariamente atribuida al Defensor del Pueblo Andaluz como es la «defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución y Título Primero del Estatuto» (artículo 128 del Estatuto de Autonomía para Andalucía).

Como valoración general, podemos señalar que en el ejercicio 2019 la colaboración solicitada a las diversas administraciones públicas mediante la petición de los informes necesarios ha tenido una respuesta positiva, en la línea de ejercicios anteriores.

Centrándonos en los concretos datos de este ejercicio de 2019, se han dirigido 4.802 peticiones de información a las más diversas instancias administrativas, correspondientes a 4567 quejas. Se trata de un número de peticiones de información similar a las del pasado ejercicio.

El eficaz desarrollo de nuestros cometidos nos lleva a solicitar esa cooperación e información un número de veces que consideramos necesario para obtener finalmente el efectivo cumplimiento de ese singular deber de colaboración establecido por nuestra Ley reguladora.

Esta labor de impulso y de insistencia para obtener la información de la Administración, nos ofrece unos datos de gestión que evidencian el grado de cooperación de las instancias administrativas en el cumplimiento de dicho deber y que, por su significación respecto a la colaboración a prestar a esta Institución, incorporamos a este capítulo de nuestro Informe.

Para ofrecer un balance expresado en magnitudes más objetivas, podemos indicar que con motivo de las quejas admitidas a trámite, y que provocaron la necesaria petición formal de información a las distintas Administraciones, organismos y entidades (en 4.802 casos), fue necesario realizar una nueva petición de información (primer reitero) en 2.553 ocasiones; en 1.082 casos nos vimos obligados a requerir en una nueva ocasión (segundo reitero) esa información no recibida y, finalmente, el Defensor del Pueblo Andaluz debió dirigir **escritos formales de Advertencia en 111 ocasiones ante la persistencia en no enviar la información solicitada**.

No obstante lo anterior, remitida la Advertencia, no ha habido **ningún expediente en el que se haya declarado que la actitud de una Administración ha sido entorpecedora de nuestras funciones**.

De las peticiones de información realizadas (4.802), 2.468 (el 51,40%) se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía; 1.818 (el 37,86%) a las Administraciones Locales de Andalucía; 190 (el 3,96%) a la Administración del Estado; 167 (3,48%) a entidades prestadoras de servicios económicos de interés general; y 81 (1,69%) a órganos judiciales.

Los requerimientos de colaboración tras la petición inicial de información han afectado mayoritariamente a las Administraciones Locales (el 49,94% en los casos de primer reitero, el 66,45% en los de segundo reitero y el 67,57% en los de advertencias) y a la Administración de la Junta de Andalucía (el 47,40% en los casos de primer reitero, el 31,70% en los de segundo reitero y el 31,53% en los de advertencias).



Este tema en otras materias

BALANCE DEL DEFENSOR

3. Cuestiones relevantes

3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, es **imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la



Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.2. Cultura y Deporte

1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.2.3.2. Colaboración de las administraciones

Respecto al grado de colaboración, debemos recordar que las quejas más numerosas de este Capítulo están centradas en los aspectos culturales y suelen ser copadas por problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. Es decir, podemos recibir con diligencia y premura la información de cada caso pero, ciertamente, las respuestas efectivas para abordar los problemas planteados en este tipo de quejas son más difíciles de alcanzar por la reiterada carencia de disponibilidad presupuestaria.

Por otra parte, la agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria respecto de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico en su conjunto, si bien está más retrasada en las relaciones con las administraciones locales, que en ocasiones implica a pequeños municipios que presentan lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.3.3.2. Colaboración de las administraciones

La colaboración de las Administraciones responsables en materia de Dependencia y Servicios Sociales para con esta Institución, resulta muy aceptable, si tenemos en cuenta el volumen de peticiones que hemos de realizar en estas materias (más de mil en cómputo global en 2019) y las reiteraciones que las múltiples gestiones de cada expediente hacen precisas.

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.2. Colaboración de las administraciones

Con respecto a la **colaboración de las Administraciones con esta Institución** en materia de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, en general, la misma ha sido aceptable, habiéndose remitido la información solicitada en la casi totalidad de los expedientes de queja tramitados.



No obstante, en determinados expedientes, correspondientes a denuncias de demoras y retrasos en la contestación a las solicitudes y recursos presentados ante las Administraciones públicas andaluzas, al dilatarse igualmente la remisión del preceptivo informe solicitado por esta Institución, en la Resolución correspondiente que se ha formulado se ha incluido un Recordatorio del deber de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones, de acuerdo con lo establecido en el art. 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución, a las siguientes Administraciones:

- Quejas 18/3 y 19/0858, al Ayuntamiento de Sevilla.
- Quejas 18/6077 y 18/3549, a la Dirección General de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Sevilla.
- Queja 18/6115, al Ayuntamiento de Cádiz.

1.6. Igualdad de Género

1.6.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.6.3.2. Colaboración de las administraciones

En cuanto a la colaboración de las Administraciones en nuestra labor investigadora de las quejas tramitadas en este Área, relacionadas con las políticas de igualdad, podemos decir que en líneas generales ha sido buena, aunque a veces las respuestas a nuestras solicitudes de información no se producen con la rapidez que debieran, en los plazos concedidos para ello, lo que nos ha obligado a tener que reiterar las mismas en más de una ocasión.

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.2. Colaboración de las administraciones

En cuanto al grado de colaboración, afirmamos ante todo, la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades.

Es cierto que las materias de las quejas que se relatan en este Capítulo suponen definir distintas entidades colaboradoras que presentan niveles de relación diferentes, lo que dificulta una común opinión. Podemos concretar que, de un lado, las Fiscalías atienden al amparo del artículo 15 de nuestra ley reguladora (Ley 9/1983, de 1 de diciembre), las quejas que llegan al Defensor del Pueblo Andaluz en materia de Administración de Justicia, junto con la intervención de la Consejería en materia de Justicia. En ambas líneas de relación el Defensor del Pueblo Andaluz ha obtenido la información y datos necesarios para conocer el alcance de las quejas y avanzar en su conclusión.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario, y más allá del ámbito de supervisión competencial, procuramos obtener en vías de colaboración —y lo logramos en la mayoría de las ocasiones— las informaciones y aportaciones de la Administración penitenciaria que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

Desde luego seguiremos insistiendo en mejorar estas condiciones óptimas de información y colaboración con nuestros interlocutores ya sean las Fiscalías, Administraciones o los propios colegios profesionales, en cuanto se refieren a las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado.



1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2019 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Movilidad y Accesibilidad para con esta Institución, ha sufrido dilaciones, dado el volumen de información que se hace preciso reclamar como consecuencia de las diversas quejas tramitadas, ello ha dado lugar a que se hayan emitido este año 2019 un mayor número de resoluciones por la falta de colaboración inicial de los ayuntamientos implicados a las solicitudes de información efectuadas por esta Institución.

1.11. Salud

1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.11.3.2. Colaboración de las Administraciones

En lo tocante a la colaboración de los responsables públicos de los distintos centros sanitarios que conforman el sistema sanitario público de Andalucía y la de los responsables de diseñar sus políticas, el Defensor del Pueblo Andaluz ha de mostrar su satisfacción tanto con el interés en atender los requerimientos de información precisos para cada investigación, como con el nivel técnico de las respuestas ofrecidas.

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2019 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Urbanismo y Ordenación del Territorio para con esta Institución, ha sufrido dilaciones, dado el volumen de información que se hace preciso reclamar como consecuencia de las diversas quejas tramitadas, ello ha dado lugar a que se hayan emitido este año 2019 un mayor número de resoluciones por la falta de colaboración inicial de los ayuntamientos implicados a las solicitudes de información efectuadas por esta Institución.

1.15. Vivienda

1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2019 la colaboración de la Administración autonómica responsable en materia de Vivienda para con esta Institución, concretada en dar la preceptiva respuesta e información solicitada, podemos decir que en general ha sido rápida, salvo casos muy concretos en los que la dilación ha sido la excepción.

No podemos decir lo mismo de la colaboración de algunos ayuntamientos andaluces a los que nos hemos dirigido, cuya reiterada falta de respuesta a las peticiones de información han dado lugar a que hayamos tenido que formular resoluciones con recomendaciones de colaboración para con esta Institución.