



4. Colaboración de la administración

4.1. Introducción

El artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dirige a las Administraciones Públicas un claro mandato de colaboración con la Defensoría, al indicar que «todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones».

La colaboración entre entes públicos entronca con los principios básicos que deben regir la actuación de las administraciones públicas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española, particularmente con el principio de coordinación.

En el ámbito de actuación de las defensorías, la colaboración de las administraciones públicas sujetas a supervisión resulta fundamental para que dichas instituciones puedan desarrollar con eficiencia y eficacia el servicio público que tienen encomendado, por lo que en el presente capítulo se analiza el grado de colaboración de las Administraciones Públicas a las que se ha dirigido el Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo del ejercicio.

Con carácter general, los datos sobre la respuesta obtenida de las administraciones públicas en 2023 muestran un grado de colaboración satisfactorio, tanto en lo que se refiere a la colaboración en las actuaciones de investigación, durante la tramitación de los expedientes de queja, como en la fase de resolución, al concluir la tramitación.

En este sentido, hay que destacar que en 2023 se realizaron **4.452 peticiones de informe** en el contexto de 4.329 expedientes de queja y más de la mitad de dichas peticiones recibieron respuesta directa, sin necesidad de reiterar la solicitud (es decir, se recibieron 2.526 respuestas directas).

Respecto a las 1.926 peticiones de informe restantes, la Defensoría obtuvo la información requerida tras la primera reiteración casi en el 70% de los casos (1.336 peticiones). En el 30% restante (590 casos) hubo que reiterar la petición por segunda vez y en 135 casos la Institución tuvo que impulsar la tramitación mediante un contacto telefónico, quedando **solo 30 peticiones sin la respuesta debida** en este punto.

La Institución ha tenido que recurrir en estos casos al protocolo de citación aprobado en 2021 y adaptado en 2022 para promover la colaboración después de dos reiteros y contacto telefónico a las administraciones públicas a las que nos dirigimos. Debe señalarse que solo dos de las peticiones de informe pendientes en esta fase de tramitación han quedado desatendidas en 2023, habiéndose declarado la actitud entorpecedora de las Administraciones correspondientes conforme a lo previsto en el artículo 18 de la Ley reguladora de la Institución.

Así pues, sobre el total de 4.452 peticiones de informe realizadas en 2023, solo en 30 casos ha sido necesario llegar a la citación de la autoridad correspondiente para que compareciera personalmente en la sede de la Defensoría y ofreciera la información requerida, por lo que la colaboración obtenida de las Administraciones Públicas se mantiene en un nivel satisfactorio, como en años anteriores.

El análisis de las entidades a las que se han remitido las peticiones de información en 2023 (4.452 en total) muestra que la mayoría de ellas se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía (el 59,25%) y a la Administración Local (34,67%), que concentran más del 90% de las peticiones de

información realizadas en el marco de nuestras actuaciones de investigación, aunque también se ha obtenido la colaboración de entidades prestadoras de servicios de interés general y otras empresas (91 peticiones); órganos judiciales (90); universidades (38); la Administración del Estado (38) y colegios profesionales (37) entre otras entidades.

Finalmente, hay que destacar que de las **319 resoluciones** dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2023 y al margen de las que se encuentran pendientes de respuesta de la Administración al tiempo de cerrarse el presente informe (156 resoluciones en trámite), la gran mayoría de resoluciones dictadas en expedientes concluidos (163 resoluciones) han sido aceptadas por la Administración destinataria (133 resoluciones aceptadas). De las 30 resoluciones restantes, solo 7 han sido rechazadas expresamente, 4 han quedado sin respuesta y en 19 casos la Administración ha justificado su rechazo en discrepancias técnicas, obteniendo un grado de efectividad del 93%, incluyendo este porcentaje los asuntos en los que habíamos detectado irregularidad y se han solucionado o se encuentran en vías de solución gracias a nuestra intervención.

Seguidamente se analizan, de manera pormenorizada y siguiendo los bloques de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que estructuran el Capítulo 2 del Informe Anual por materias, los casos en que el Defensor considera que no se ha obtenido la colaboración exigible conforme al artículo 29 de la Ley reguladora de la Institución, bien porque la Administración ha rechazado la resolución del Defensor sin ofrecer argumentos jurídicos para justificar su posición o bien por no haber dado respuesta alguna a la resolución.

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.1. Personas

4.2.1.1. Dependencia y Servicios Sociales

En este ámbito, han sido expresamente rechazadas las siguientes resoluciones:

- ▶ Resolución relativa a la demora en la valoración de la situación de dependencia, dirigida a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, en el curso de la [queja 21/1799](#).
- ▶ Resolución relativa a la demora en la revisión del grado de dependencia de sus progenitores, dirigida a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada en el curso de la [queja 23/2178](#).

4.2.1.2. Educación y Universidades

Han sido expresamente rechazadas por la Administración destinataria las resoluciones siguientes:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8186](#), dirigida a la Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanza Concertada, relativa a la necesidad de otorgar una plaza en el servicio complementario de aula matinal a una alumna ante la grave enfermedad de la madre.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8805](#), dirigida a la Dirección General de Ordenación, Inclusión, Participación y Evaluación Educativa, relativa al sistema de concreción para la asignación de recursos y medidas al alumnado con necesidades especiales.