

## 5.3. Nuestros resultados

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

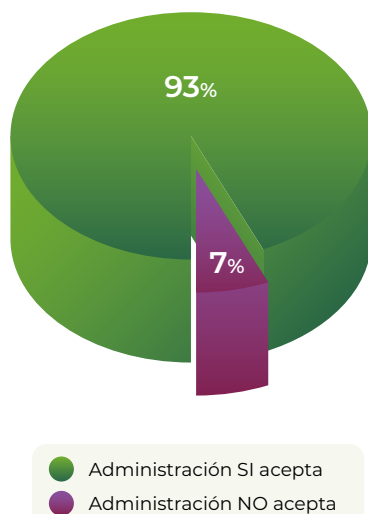
Del total de las quejas gestionadas en 2023, 9.413 expedientes se cerraron (69%) y otro 31% está pendiente. De los cerrados, 4.951 quejas se admitieron, otras 431 se solucionaron antes de la tramitación y 2.546 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en 822 la persona desistió de continuar 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](#).

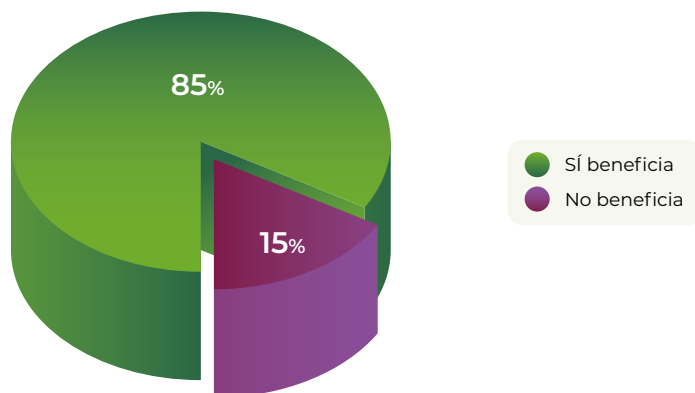
De ellos, en 3.479 de los casos, un 93% las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 7% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (51 casos de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

Gráficos 26. **Grado de aceptación**

### 5.3.2. 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

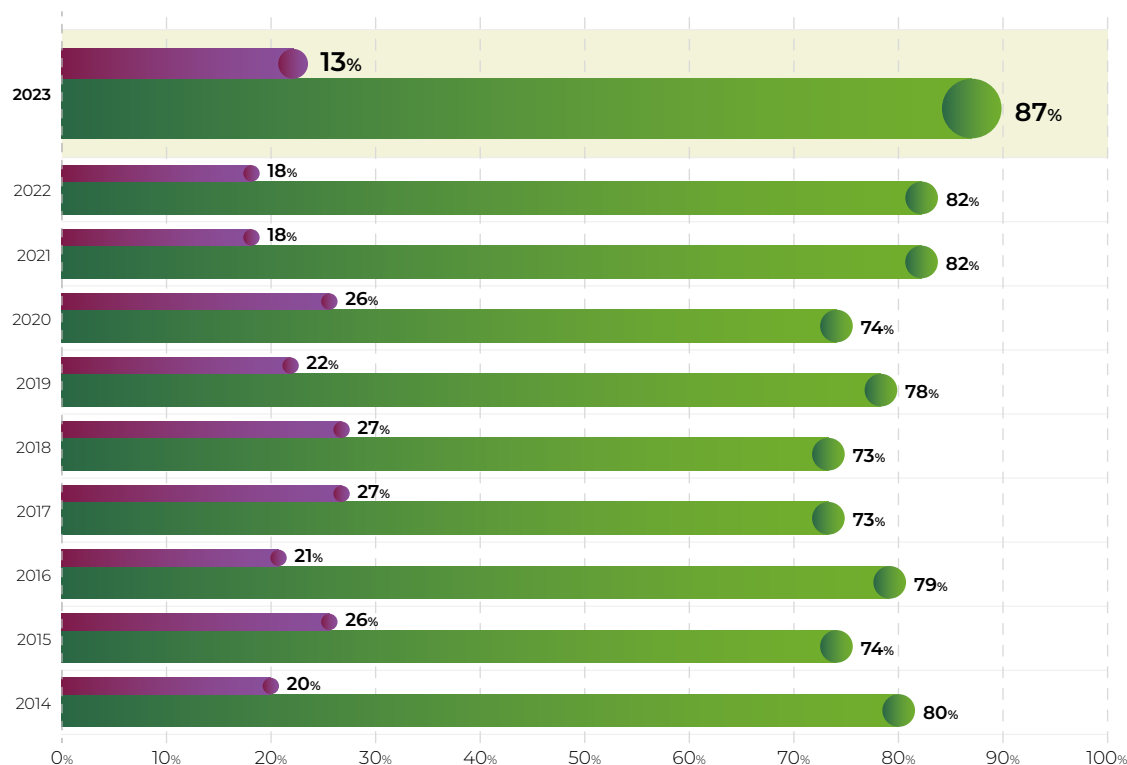
Gráficos 27. **Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.**

### 5.3.3. 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.**



- Colaboración adecuada (91%)
- Colaboración inadecuada (9%)



- Colaboración adecuada (72%)
- Colaboración inadecuada (28%)



- Colaboración adecuada (95%)
- Colaboración inadecuada (5%)