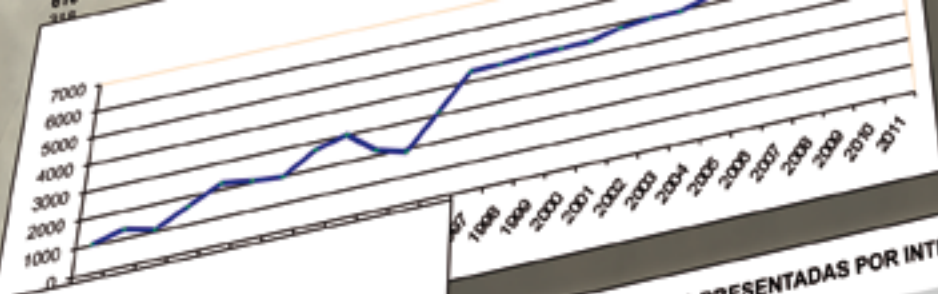
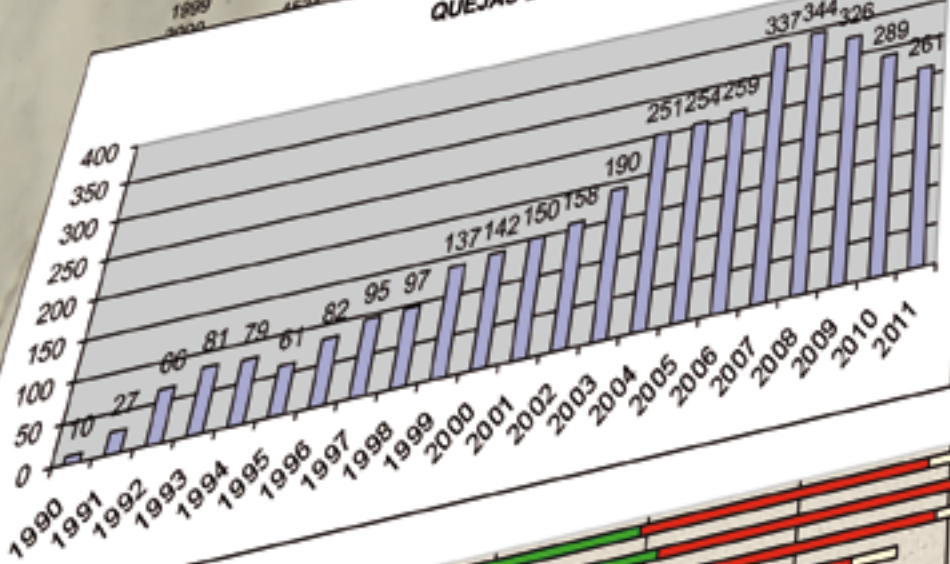


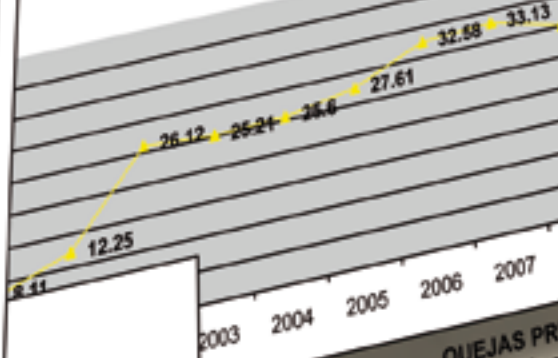
AÑO	PRESENTACIÓN	376
1985	1036	499
1986	1342	636
1987	1081	995
1988	1661	912
1989	2229	1064
1990	2077	1143
1991	1975	1724
1992	2711	1857
1993	3011	1266
1994	2196	1061
1995	1888	1991
1996	3129	2834
1997	4394	2675
1998	4427	3066
1999	4507	3402
2000	4534	



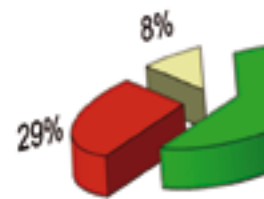
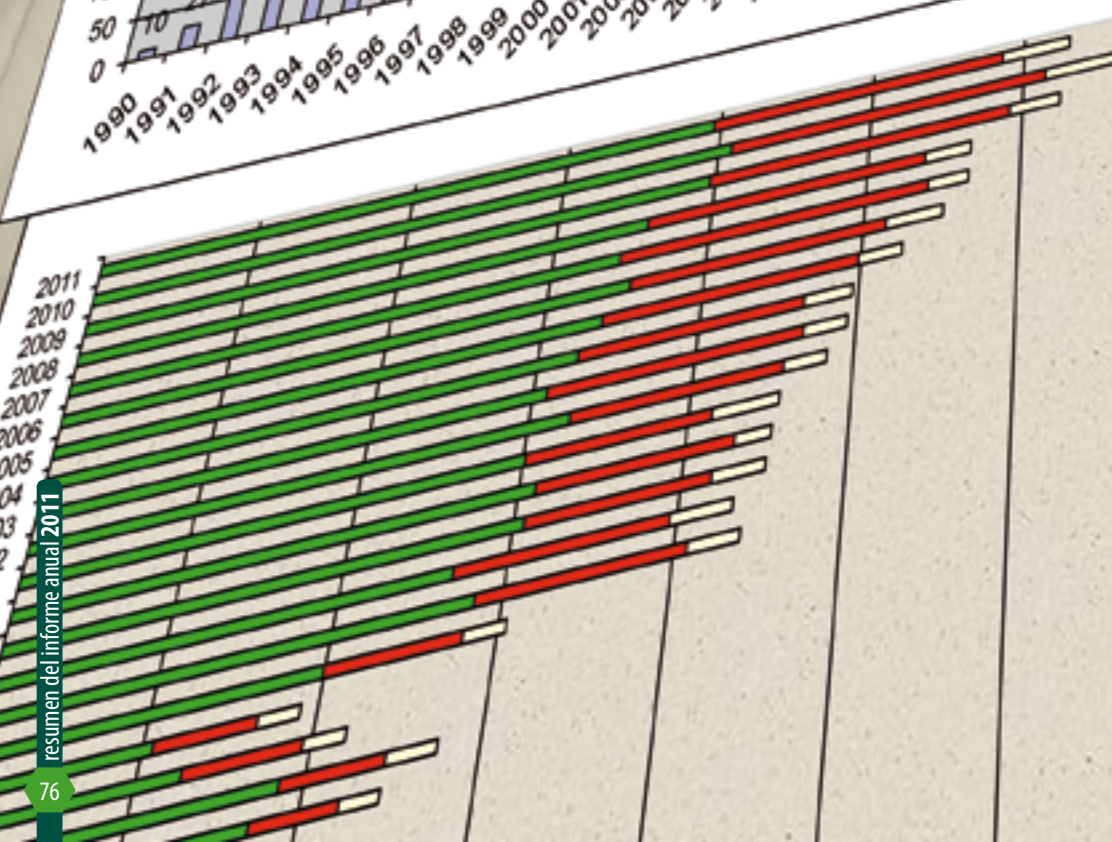
QUEJAS DE OFICIO



QUEJAS PRESENTADAS POR INTERNE



QUEJAS PRE (porcentaje s AÑO



Un año en cifras

Explicar

el trabajo de la Institución a lo largo de un ejercicio traducido en cifras resulta siempre difícil. La amplitud de las actuaciones desarrolladas y la singularidad de las funciones atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz no tienen en los números y estadísticas unas herramientas suficientemente expresivas para divulgar el sentido y alcance de nuestro trabajo. Con todo, pretendemos ofrecer unos indicadores básicos que ayuden a comprender el trabajo expuesto en este Informe Anual de 2011 y a procurar despertar el interés por acercarse a sus propios contenidos

Los datos estadísticos reflejan un aumento del número de quejas presentadas, con un total de 6.303. Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de educación (881 quejas), temas

medioambientales (531). También, acumulando todas las iniciativas presentadas en relación al personal del sector público se han recibido 539 quejas, seguidas de aspectos relacionados con la dependencia con 461 expedientes.

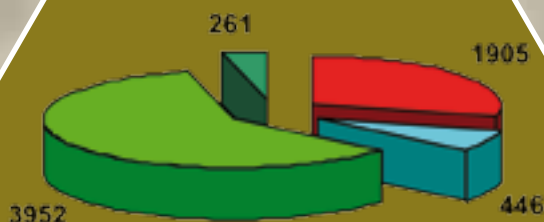
Como viene siendo habitual, se ha continuado con actuaciones adoptadas por la propia iniciativa de la Institución a través de las quejas de oficio. Este año se han iniciado 261 expedientes de esta naturaleza dirigidos a materias de Educación, problemas de menores, o accidentes laborales.

Seguimos apreciando un empleo cada vez más notorio de las nuevas tecnologías en los accesos y contactos de las personas con la Institución. Este ejercicio ofrece una consolidación de las vías electrónicas de formulación de quejas (más de un 38,57 % de las recibidas), del mismo modo que se obtienen datos de crecimiento exponencial de los contactos mantenidos a través del servicio en internet frente a otras modalidades de contacto más presencial.

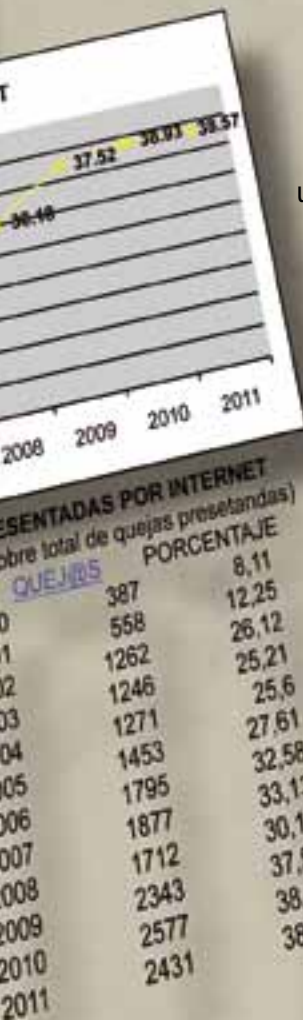
Sin duda, la adaptación paulatina de la Institución a las herramientas de comunicación y gestión electrónica seguirá siendo un reto que ocupe una buena parte de los esfuerzos del Defensor del Pueblo Andaluz para mejorar nuestras relaciones con las personas, administraciones, entidades ciudadanas y otros agentes de interés.

(Ver Anexo: Datos estadísticos)

Admisión de quejas 2011



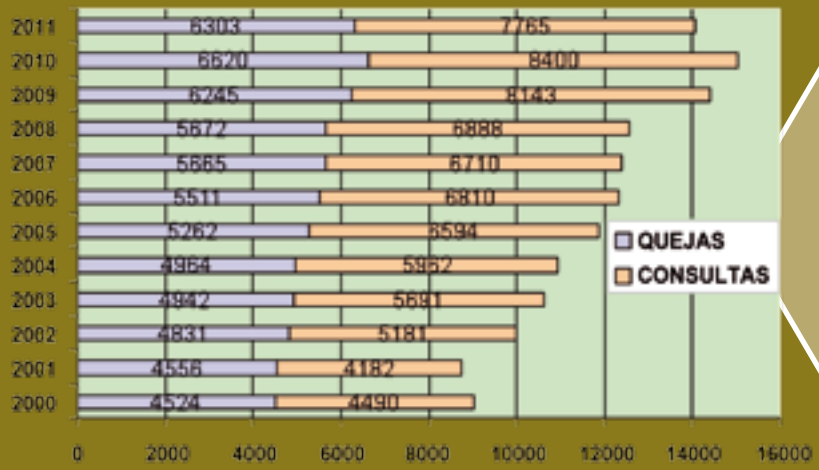
■ No admitidas ■ Remitidas otros Defensores ■ Admitidas ■ De Oficio



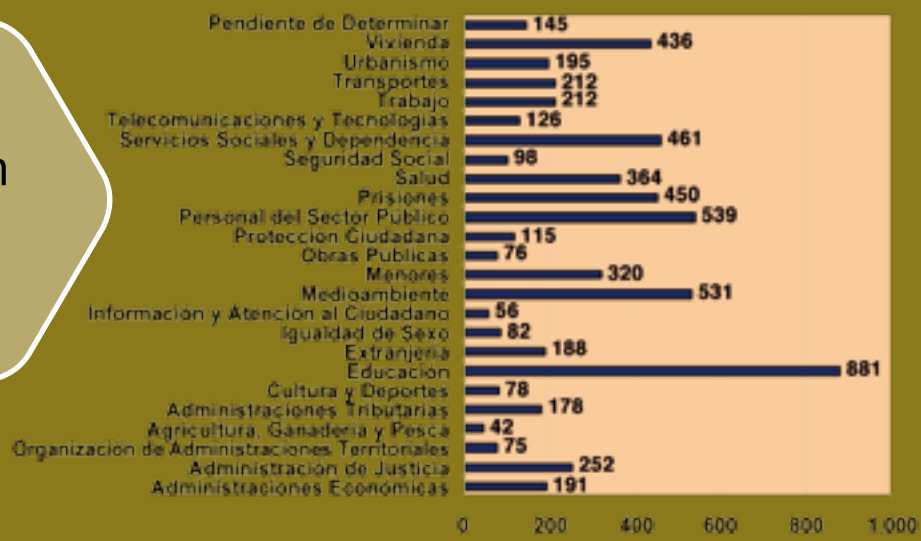
Quejas presentadas según materia y origen geográfico (2011)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas Oficio	TOTAL
Educación	16	96	34	71	10	10	266	141	217	20	881
Pers. Sector Público	13	33	45	42	36	26	43	156	137	8	539
Medioambiente	25	32	12	156	19	14	36	113	107	17	531
Ser.Soc.Dependencias	6	43	26	19	15	9	75	166	88	14	461
Prisiones	10	160	16	24	34	43	13	87	43	20	450
Vivienda	15	47	27	16	17	15	49	126	112	12	436
Salud	8	39	6	22	10	12	35	114	110	8	364
Menores	11	31	13	11	17	8	24	47	114	44	320
Adm. de Justicia	8	32	8	19	14	14	22	65	65	5	252
Trabajo	4	25	9	4	4	8	16	44	57	41	212
Transportes	4	11	14	12	4	9	21	61	67	9	212
Urbanismo	7	16	13	12	9	12	26	57	39	4	195
Adm. Económicas	2	17	6	14	3	11	16	49	70	3	191
Extranjería	9	5	3	8	3	2	17	83	49	9	188
Adm..Tributarias	10	24	2	14	5	3	20	43	54	3	178
Pendiente Determinar	2	16	12	6	5	5	9	19	70	1	145
Telecom y Tecnologías	8	10	4	9	4	3	10	10	65	3	126
Protección Ciudadana	2	12	3	2	4	1	10	22	47	12	115
Seguridad Social	2	11	7	6	3	6	12	29	22	0	98
Igualdad de Sexo	5	4	7	2	3	3	9	20	12	17	82
Cultura y Deportes	1	4	1	6	1	1	5	37	22	0	78
Obras Públicas	3	6	3	6	2	4	8	22	15	7	76
Org. Adm. Teriritoriales	4	6	4	5	1	8	7	21	16	3	75
Inf. y Atenc Ciudadana	37	0	1	1	0	1	1	8	7	0	56
Agr. Ganadería Pesca	1	5	2	1	4	12	1	6	9	1	42
TOTAL	213	685	278	488	227	240	751	1.546	1.614	261	6.303

Actuaciones del Defensor 2000-2011



Materias afectadas en las quejas 2011



Actuaciones presentadas por meses 2011

