

# El trabajo de nuestra Oficina de Información

**Durante** el ejercicio 2011 se llegó a la cifra de 7.765 consultas a la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz. En ellas, se solicita información sobre los más variados asuntos, sean o no competencia de esta Oficina y, en su caso, de otros Comisionados Parlamentarios, aunque el mayor porcentaje de las mismas, atañen al deseo de las personas consultantes de conocer nuestras posibilidades de intervenir en la resolución de los problemas que plantean.

Esta cifra global representa una media de 647 consultas al mes. El período de tiempo en el que se atendió un mayor número fue Marzo, con 792, y en el que menos, Agosto, en el que atendieron 461.

Respecto al perfil de la persona que interviene ante la Oficina, el 47,21% de las consultas fueron planteadas por mujeres y el 45,72% por hombres.

Contacto directo y aprovechar las facilidades de las tecnologías.  
Seguimos con una estrategia de proximidad.

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Total	%
<b>Enero</b>	2	118	429	38	587	7,56%
<b>Febrero</b>	8	114	469	57	648	8,35%
<b>Marzo</b>	10	122	609	51	792	10,20%
<b>Abril</b>	7	95	466	40	608	7,83%
<b>Mayo</b>	10	83	552	37	682	8,78%
<b>Junio</b>	13	99	542	50	704	9,07%
<b>Julio</b>	6	104	425	46	581	7,48%
<b>Agosto</b>	4	75	345	37	461	5,94%
<b>Septiembre</b>	12	117	529	50	708	9,12%
<b>Octubre</b>	7	114	506	56	683	8,80%
<b>Noviembre</b>	8	87	467	38	600	7,73%
<b>Diciembre</b>	286	66	335	24	711	9,16%
<b>Total:</b>	373	1.194	5.674	524	7.765	

Provincia	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
<b>Almería</b>	145	3,96	106	2,99	17	3,10	268	3,45
<b>Cádiz</b>	420	11,46	548	15,44	61	11,11	1.029	13,25
<b>Córdoba</b>	190	5,18	181	5,10	11	2,00	382	4,92
<b>Granada</b>	196	5,35	208	5,86	22	4,01	426	5,49
<b>Huelva</b>	215	5,86	134	3,77	15	2,73	364	4,69
<b>Jaén</b>	122	3,33	159	4,48	11	2,00	292	3,76
<b>Málaga</b>	398	10,86	295	8,31	51	9,29	744	9,58
<b>Sevilla</b>	1.489	40,62	1.370	38,59	153	27,87	3.012	38,79
<b>Otras Provincias</b>	75	2,05	71	2,00	10	1,82	156	2,01
<b>Sin Determinar</b>	416	11,35	478	13,46	198	36,07	1.092	14,06
<b>TOTAL</b>	3.666	47,21	3.550	45,72	549	7,07	7.765	

El principal medio utilizado para formularlas fue el teléfono, con 5.674 llamadas y el segundo la entrevista personal en nuestra sede, con 1.194 visitas. En tercer lugar, figuran las consultas presentadas por vía electrónica, que sumaron 524 peticiones de información.

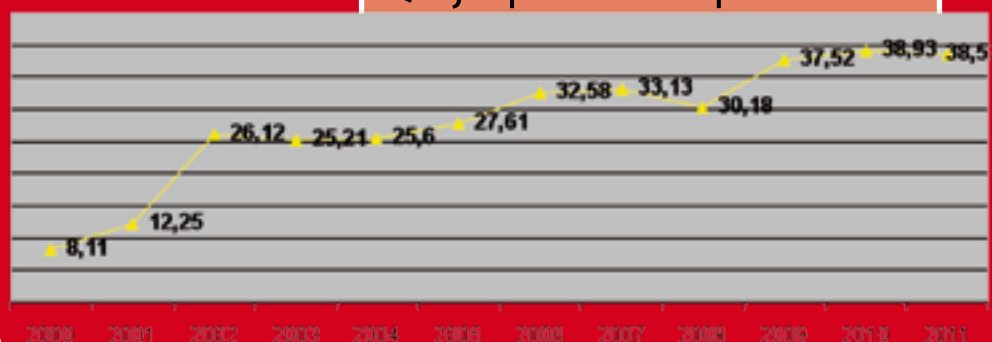
Provincias	Escrita	%	Presencial	%	Telefónica	%	Internet	%	Total	%
Almería	4	1,07%	0	0,00%	257	4,53%	7	1,34%	268	3,45%
Cádiz	296	79,36%	20	1,68%	709	12,50%	4	0,76%	1.029	13,25%
Córdoba	4	1,07%	3	0,25%	374	6,59%	1	0,19%	382	4,92%
Granada	5	1,34%	3	0,25%	416	7,33%	2	0,38%	426	5,49%
Huelva	3	0,80%	28	2,35%	328	5,78%	5	0,95%	364	4,69%
Jaén	8	2,14%	7	0,59%	270	4,76%	7	1,34%	292	3,76%
Málaga	10	2,68%	7	0,59%	717	12,64%	10	1,91%	744	9,58%
Sevilla	22	5,90%	1.052	88,11%	1.926	33,94%	12	2,29%	3.012	38,79%
Otras Provincias	5	1,34%	9	0,75%	141	2,49%	1	0,19%	156	2,01%
Sin Determinar	16	4,29%	65	5,44%	536	9,45%	475	90,65%	1.092	14,06%
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>4,80%</b>	<b>1.194</b>	<b>15,38%</b>	<b>5.674</b>	<b>73,07%</b>	<b>524</b>	<b>6,75%</b>	<b>7.765</b>	

Según las materias abordadas en estas consultas y contactos, el tema que se trató en mayor número fue relacionado con la Administración de Justicia (711 consultas), seguido de necesidades asistenciales (615) o empleo (586).

Además, este año insistimos con mayor fuerza en las vías tecnológicas de relación con las personas para ganar una comunicación eficaz y rápida.

Nos gusta recordar que el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo en este contexto de la moderna Administración Pública, ha incluido, entre los derechos sociales reconocidos a las y los andaluces, el derecho a una buena administración y el derecho de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

## Quejas presentadas por Internet



Procuramos seguir atentos a estas ágiles vías de comunicación y ahora toca lograr una realimentación con la ciudadanía devolviendo y dialogando con mayor rapidez ante sus demandas e ideas.

**(Ver Sección Séptima)**