

Escuchando y aprendiendo. el trabajo de la oficina de información

Atender a las personas que se dirigen al Defensor de una manera inmediata directa y resuelta es el cometido que tiene asignado nuestra Oficina de Información. Su papel en este último año se ha convertido en crucial, aún más si cabe. Es el testimonio directo, sincero y, sin duda, crudo de una realidad que se refleja con todas sus aristas ante el Defensor del Pueblo Andaluz.

Un trabajo que genera, años a año, la actividad más enriquecedora en la Institución. Por ello, nuestra Oficina de Información merece un espacio singular en el Informe Anual.

Durante el ejercicio 2012 se han atendido 7.391 consultas en 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 615,9 consultas al mes. El período de tiempo en el que se atendió un mayor número fue Mayo, con 698 y en el que menos, diciembre, en el que descendieron a 444 consultas.

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Total	%
enero	6	115	448	64	633	8,56%
febrero	10	104	505	46	665	9,00%
marzo	5	97	473	55	630	8,52%
abril	6	104	357	41	508	6,87%
mayo	6	104	522	66	698	9,44%
junio	15	135	492	47	689	9,32%
julio	12	114	457	59	642	8,69%
agosto	3	99	375	31	508	6,87%
septiembre	2	129	465	54	650	8,79%
octubre	6	116	478	55	655	8,86%
noviembre	6	132	468	63	669	9,05%
diciembre	7	89	316	32	444	6,01%
Total:	84	1.338	5.356	613	7.391	

La vía más empleada sigue siendo el contacto telefónico en un 72,4 % de las consultas. Hemos de reiterar nuestra disposición a ofrecer este contacto sin coste para la persona interesada, ya que acostumbramos a llamar al teléfono de contacto que le pedimos previamente.

PERFIL DE LA PERSONA QUE CONSULTA EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN (2012)

Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
3.586	48,52	3.371	45,61	434	5,87	7.391	

El 48,52% de las consultas fueron planteadas por mujeres y el 45,61% por hombres.

CONSULTAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN POR TEMAS Y PERSONA (2012)

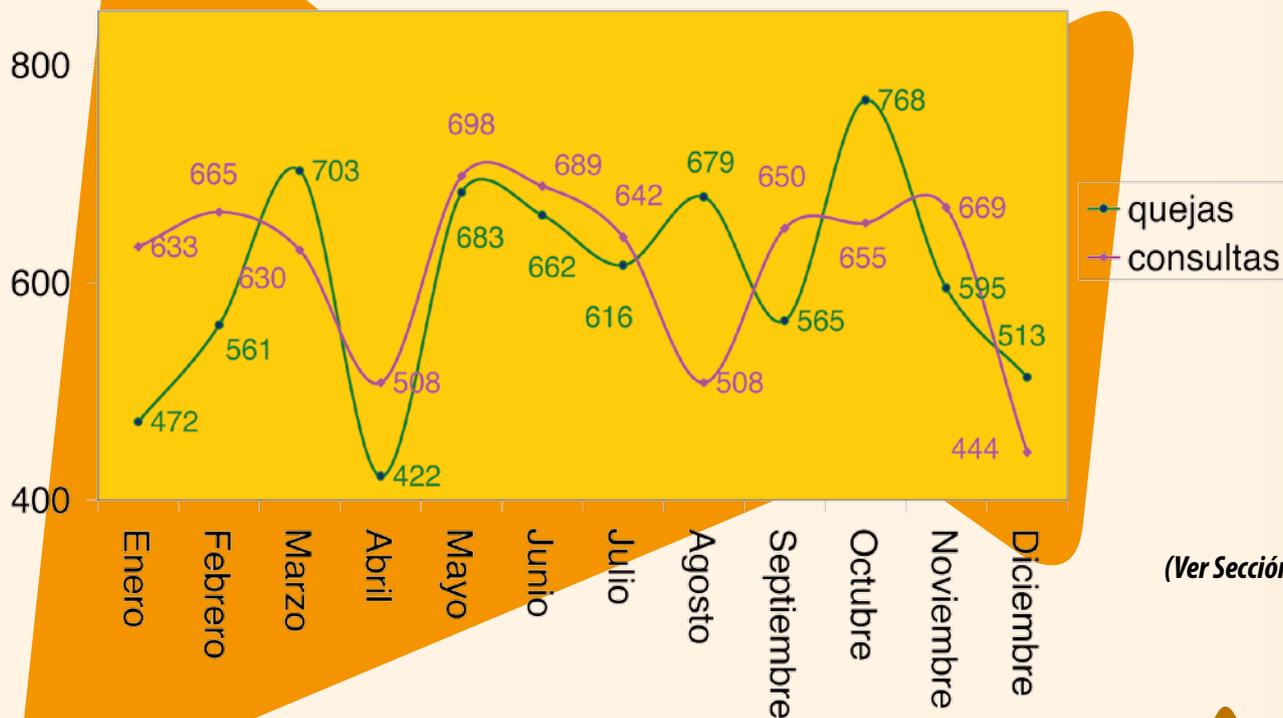
Tema principal de la consulta	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
Adm. Publicas y Ordenación Econ.	321	8,95	371	11,01	48	11,06	740	10,01
Administración de Justicia	335	9,34	241	7,15	44	10,14	620	8,39
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	0,11	16	0,47		0,00	20	0,27
Administraciones Tributarias	59	1,65	95	2,82	19	4,38	173	2,34
Cultura y Deportes	4	0,11	23	0,68	4	0,92	31	0,42
Educación	210	5,86	156	4,63	34	7,83	400	5,41
Extranjería	114	3,18	149	4,42	16	3,69	279	3,77
Igualdad de Sexo	41	1,14	10	0,30	2	0,46	53	0,72
Informac. y Atención al Ciudadano	337	9,40	349	10,35	45	10,37	731	9,89
Medio Ambiente	124	3,46	204	6,05	12	2,76	340	4,60
Menores	296	8,25	162	4,81	35	8,06	493	6,67
Obras Públicas	32	0,89	13	0,39		0,00	45	0,61
Protección Ciudadana	22	0,61	39	1,16	5	1,15	66	0,89
Personal del Sector Público	160	4,46	182	5,40	17	3,92	359	4,86
Prisiones	60	1,67	46	1,36	9	2,07	115	1,56
Salud	209	5,83	222	6,59	28	6,45	459	6,21
Seguridad Social	84	2,34	81	2,40	2	0,46	167	2,26
Ser. Sociales y Dependencias	481	13,41	246	7,30	31	7,14	758	10,26
Telecomunic. Tecnologías	23	0,64	46	1,36	4	0,92	73	0,99
Trabajo	113	3,15	149	4,42	14	3,23	276	3,73
Transportes	61	1,70	112	3,32	11	2,53	184	2,49
Urbanismo	93	2,59	124	3,68	9	2,07	226	3,06
Vivienda	259	7,22	175	5,19	25	5,76	459	6,21
Pendiente de Determinar	144	4,02	160	4,75	20	4,61	324	4,38
TOTAL	3.586	48,52	3.371	45,61	434	5,87	7.391	100,00

La materia más planteada ha sido los problemas de ayudas sociales y dependencias. El impacto de la crisis y la búsqueda desesperada de ayudas ha ocupado un número importante de nuestras atenciones (758 consultas). Luego le siguen consultas sobre aspectos de ordenación económica (problema de las participaciones preferentes) que han despertado muchas peticiones de asesoramiento e información debido al papel de impulsor del Defensor del Pueblo Andaluz para que se adoptaran medidas de protección a estos consumidores. También destacan las 731 consultas sobre el propio funcionamiento de la atención y consulta de los ciudadanos en los servicios públicos.

Por otra parte, el resultado de la información sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja o sobre cualquier aspecto que pueda relacionarse con los mismos, forma parte de las actuaciones más significativas que lleva a cabo el Servicio de Información: En este año, las consultas relativas a este cometido, han ascendido a 5.884, junto a otros resultados según el siguiente desglose:

Resultado de la intervención	TOTAL
Aporta datos	124
Expresa su agradecimiento	11
Asunto solucionado	13
Disconformidad con nuestras actuaciones	41
Le solicitamos nuevos datos necesarios	6
Información sobre su queja en tramite	5.884
Respondemos con alguna intervención	26
Presentará queja	991
Queja de Oficio	1
Presenta Queja a través de la Oficina	204
Pendiente de definir	90
Total	7.391

Evolución mensual de quejas y consultas 2012



(Ver Sección 7ª)