Tabla 1. ACTIVIDAD DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ DURANTE 2013

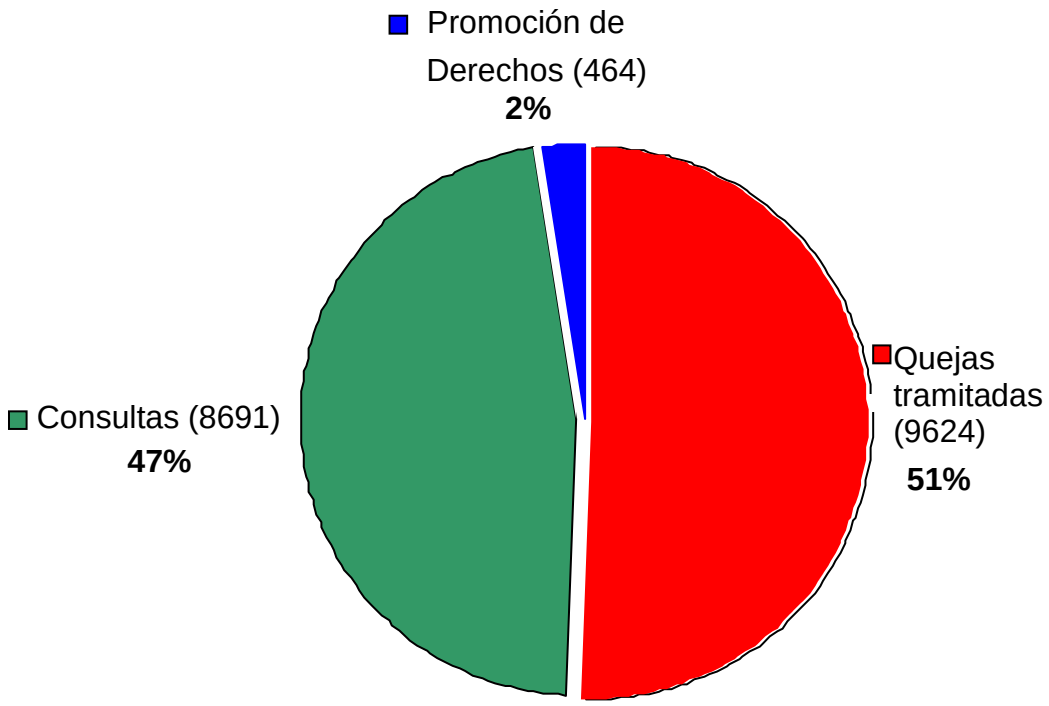
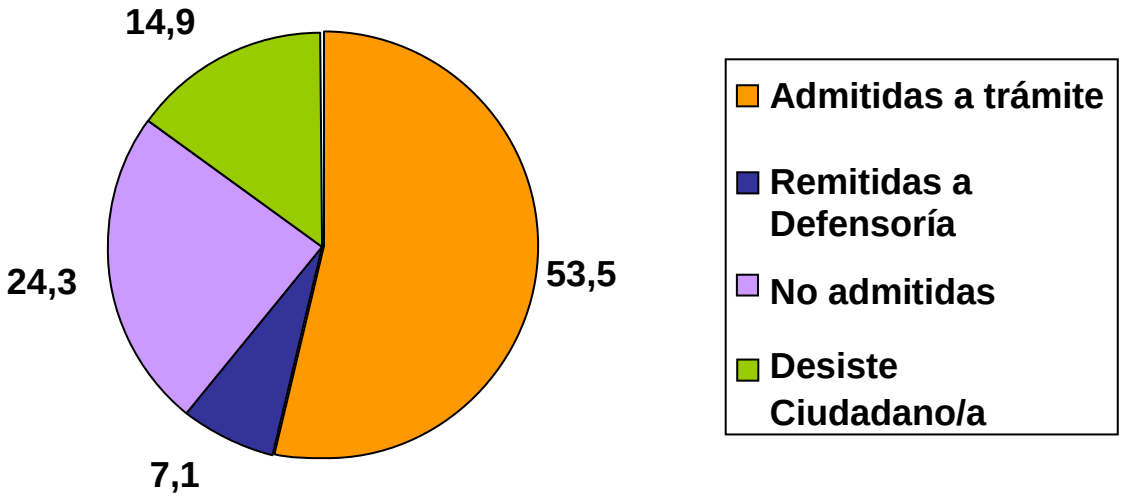


Tabla 2. TRAMITACIÓN DE QUEJAS (2013)

Detalle de tramitación de las 6.755 quejas cerradas en 2013 (70%)



Resumen de gestión de las quejas. Año 2013

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	**6.926**	**2.698**	**9.624**	**100,00%**
Pendientes de Cierre	2.449	420	2.869	29,81%
Cerradas	4.477	2.278	6.755	70,19%

Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	**1.729**	**1.890**	**3.619**	**53,58%**
Estima razón reclamante	936	1.159	2.095	57,89%
Desestima reclamación	689	613	1.302	35,98%
Otras causas	104	118	222	6,13%
No Admitidas	**1.532**	**114**	**1.646**	**24,37%**
Remitidas a otras Instancias	**459**	**24**	**483**	**7,15%**
Desiste la persona interesada	**757**	**250**	**1.007**	**14,91%**

Tabla 3. EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

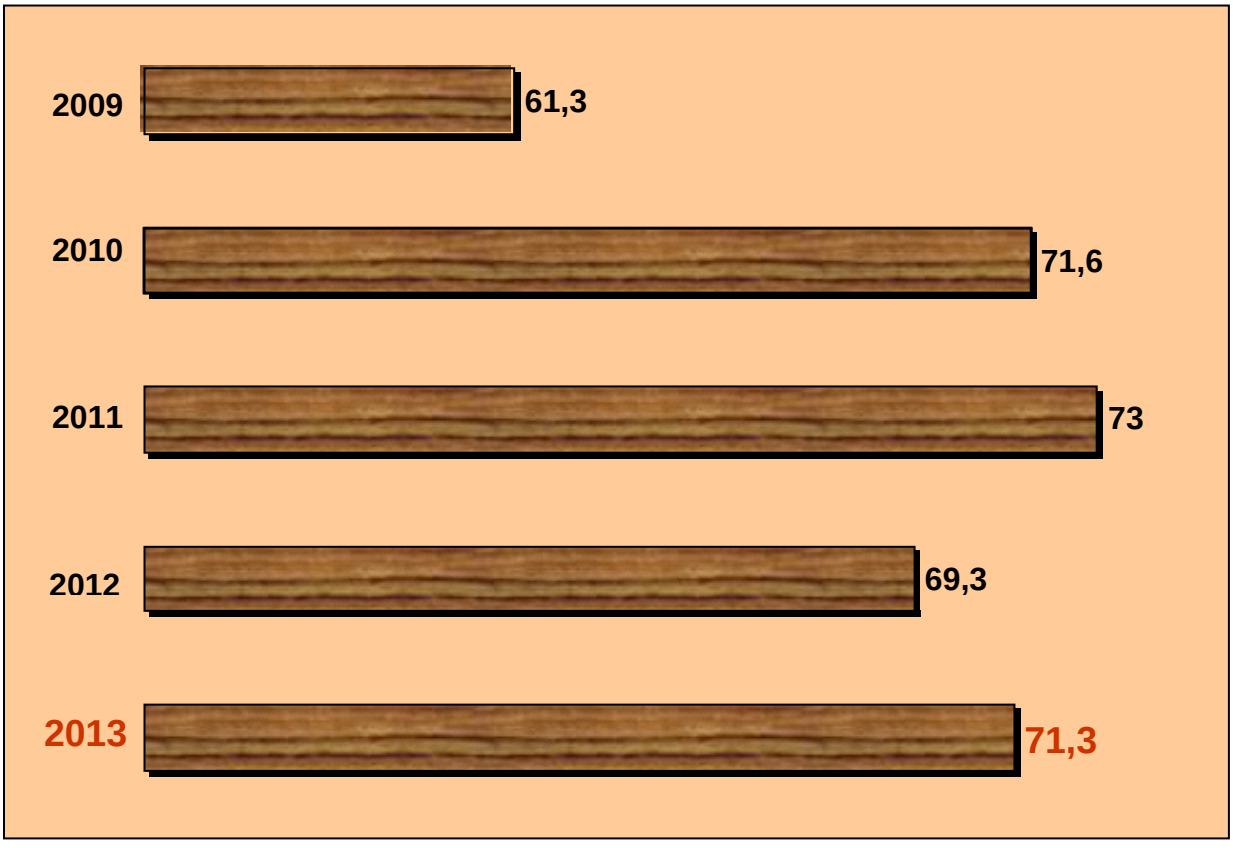
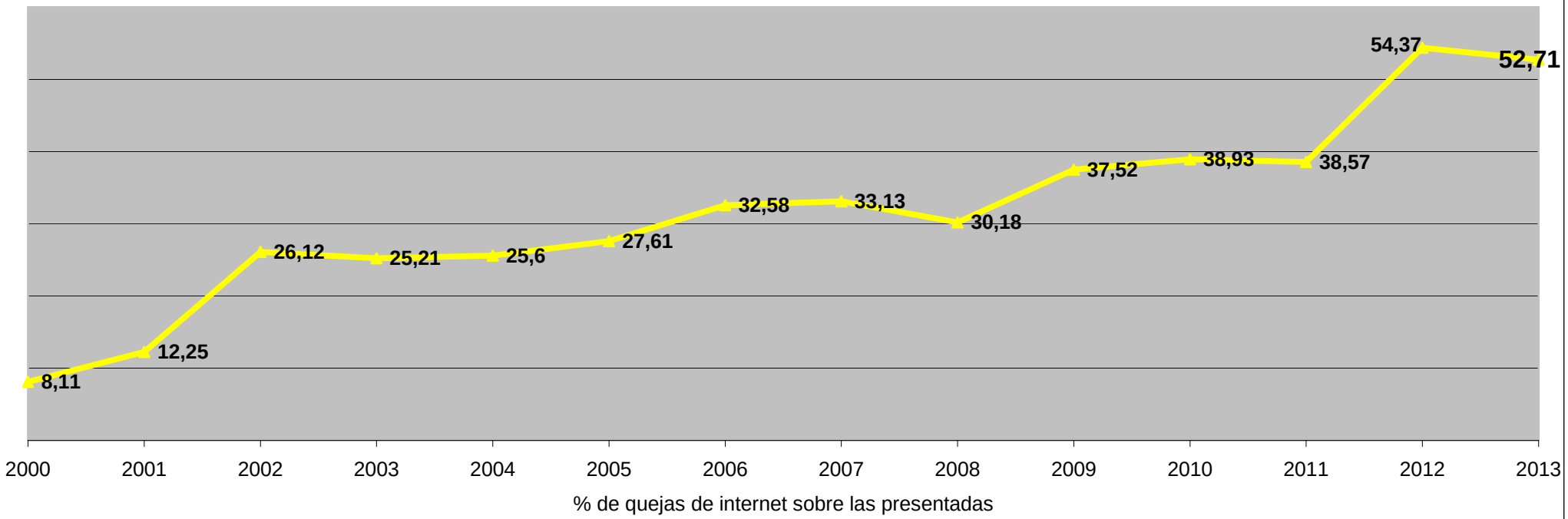


Tabla 4. QUEJAS PRESENTADAS POR INTERNET



Continúa la importancia creciente de las nuevas tecnologías para el acceso de la ciudadanía a la Institución. En 2013, la vía por la que optan para hacernos llegar sus quejas es la de Internet (52,71%). Asimismo, en nuestra página web se han recibido 163.964 visitas (un 102% más que el pasado año). También es de destacar la implantación y consolidación del proyecto de incorporación de la Institución a las redes sociales que se ha llevado a cabo durante 2013, alcanzando 1.000 seguidores en facebook y 1.200 en Twitter y 5.300 visitas por esta vía a nuestra página web.

Tabla 5. EVOLUCIÓN ACTUACIONES (Quejas y Consultas)

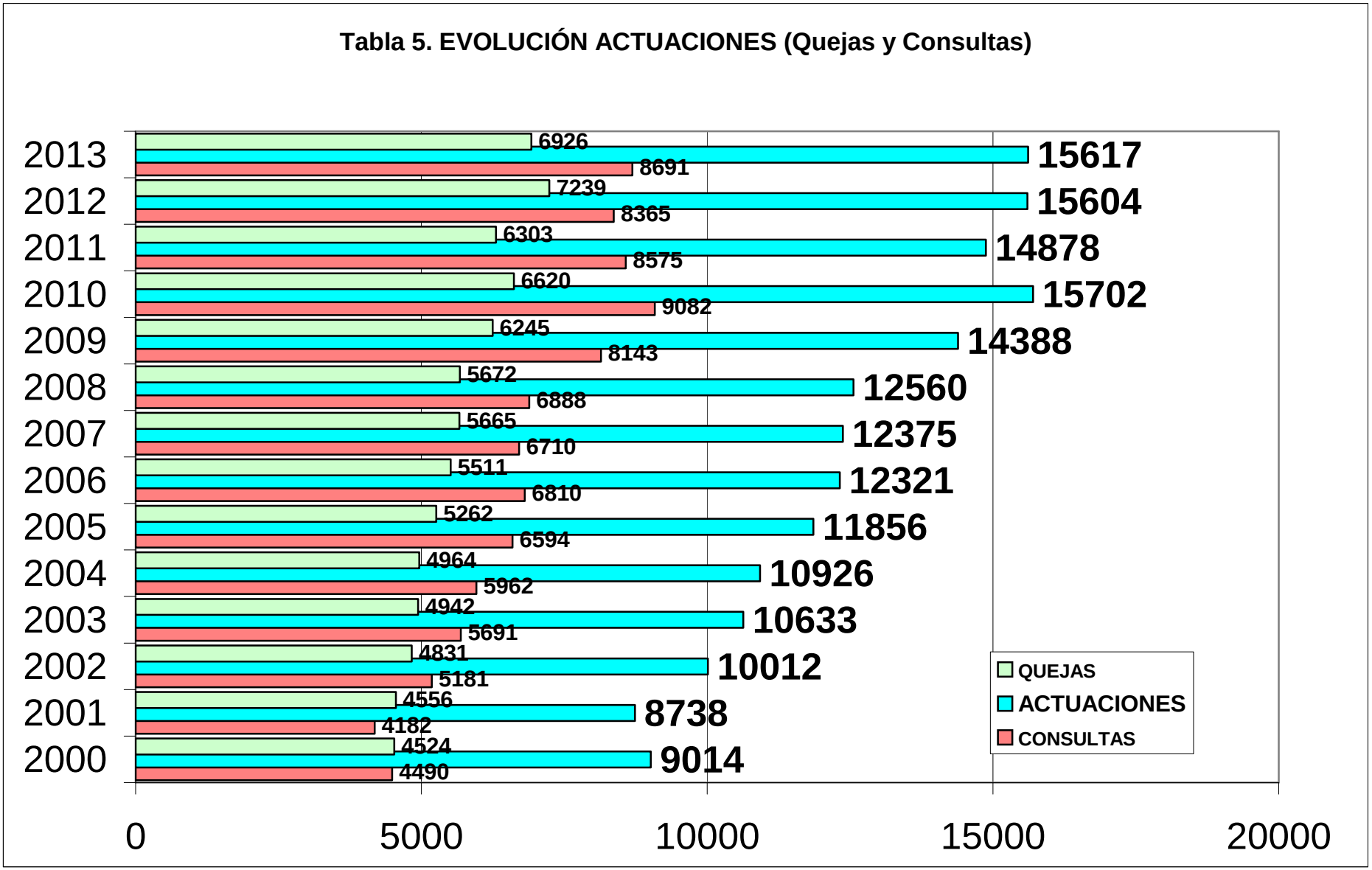


TABLA 6. QUEJAS Y CONSULTAS POR MATERIAS.

Materia	Quejas presentadas 2013	Quejas años anteriores	Consultas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	764	559	898
Administración de Justicia	338	68	583
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	31	30
Administraciones Tributarias	213	99	201
Cultura y Deportes	74	43	42
Educación	564	261	601
Extranjería	125	9	299
Igualdad de Sexo	35	20	48
Información y Atención al Ciudadano	9	3	673
Medio Ambiente	414	176	378
Menores	345	107	1.181
Obras Públicas	79	28	59
Protección Ciudadana	68	27	55
Personal del Sector Público	871	240	405
Prisiones	336	68	172
Salud	391	155	446
Seguridad Social	142	20	195
Servicios Sociales y Dependencias	658	363	800
Telecomunicaciones y Tecnologías	112	74	63
Trabajo	379	98	296
Transportes	276	60	179
Urbanismo	163	67	153
Vivienda	541	121	680
Pendiente de Determinar	6	1	254
TOTAL	**6926**	**2698**	**8691**