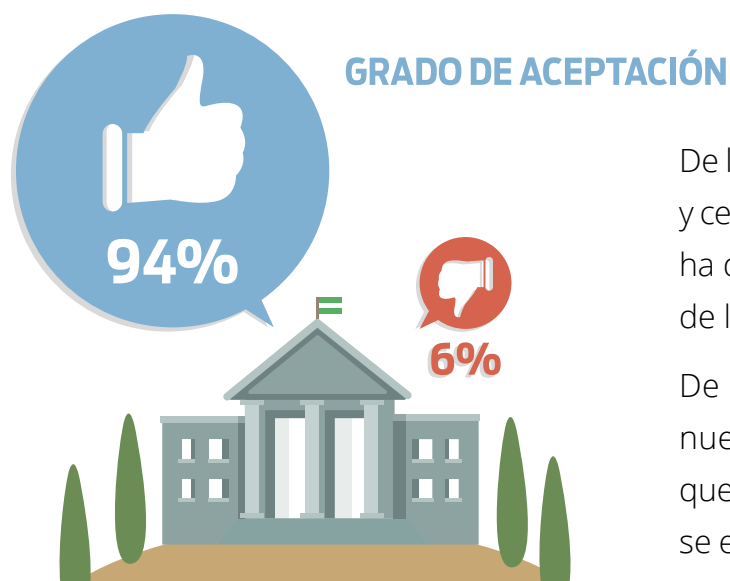


## 3. Nuestros resultados

### 3.1

### La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

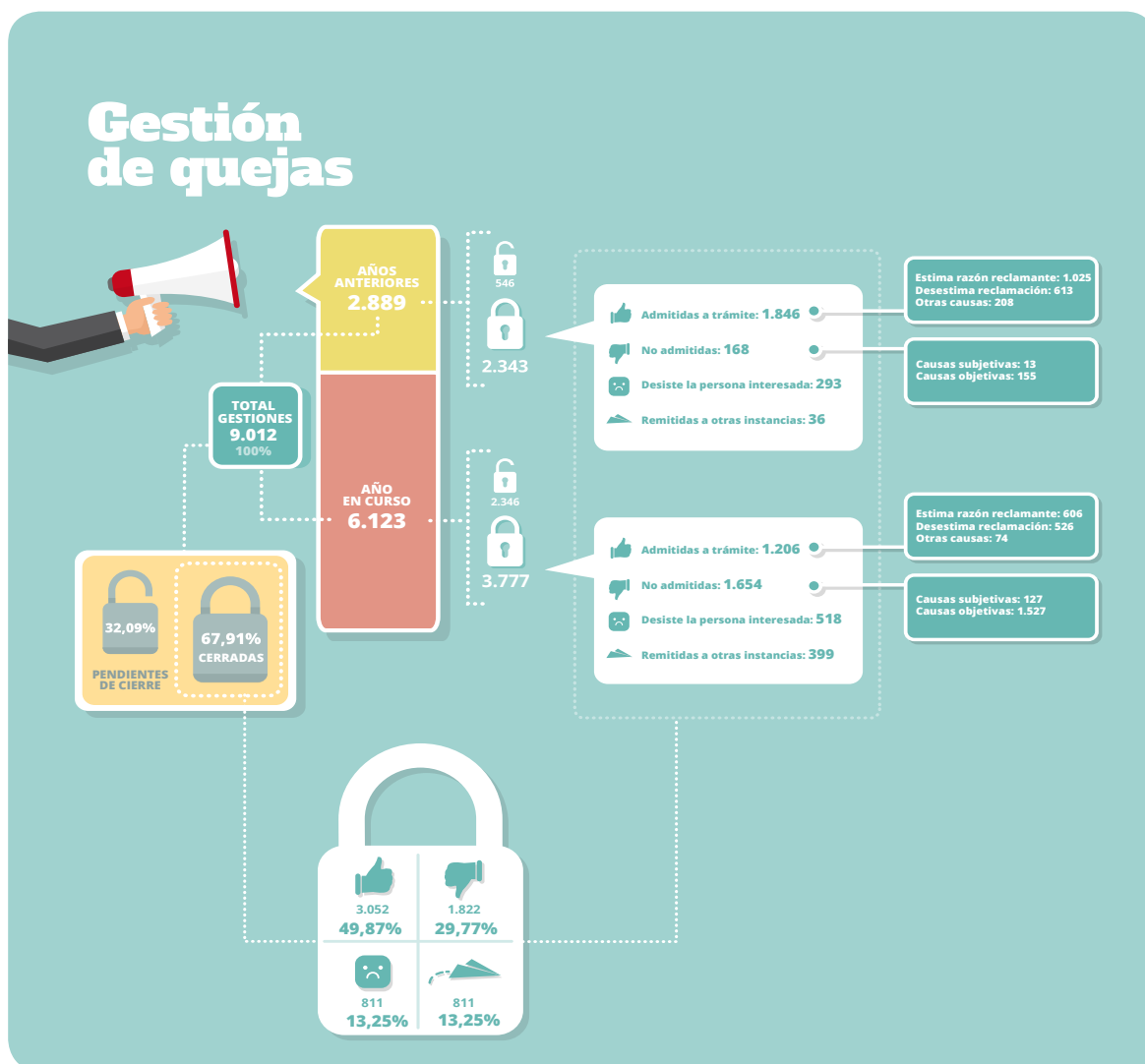


De los 3.052 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.631 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla](#)

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos se ha rechazado nuestra resolución de mediación, nos hemos visto obligados a dar cuenta al Parlamento de nuestras resoluciones o ha existido discrepancia técnica de la Administración con las mismas.

Frente a ello, otros 1.131 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone un 37,06%.

El resto de supuestos, hasta completar los 6.120 expedientes cerrados en 2014 lo conforman 1.822 quejas no admitidas; 811 donde la persona ha desistido por diferentes causas y 435 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver tabla](#)



## 3.1

### Los resultados positivos de nuestra actividad (83%)

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 9.185 consultas recibidas y un 65% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las más de 165.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

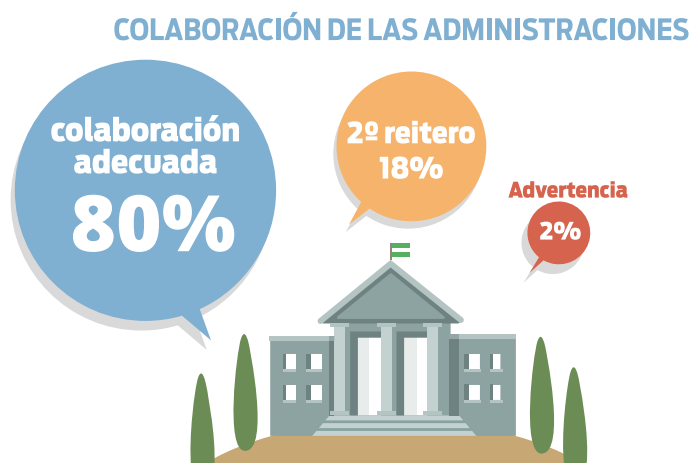
- **Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (492)**
- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (171)**
- **468.000 visitas a nuestra página web**
- **Nuestras entradas en redes sociales (una media de 5 diarias)**

Una labor que año tras año se consolida, como lo muestra el hecho de ser la segunda institución andaluza que obtiene el mayor grado de confianza de la ciudadanía por su trabajo (fuente CADPEA. Medios EGOPA 2007.2014), sólo precedida por las Universidades andaluzas.



## 3.2

# 80% de colaboración de las administraciones



La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 80%.

Si bien, en este año, nos hemos visto obligados a reiterar por segunda vez esta colaboración en 758 casos (18%)

y en 64 ocasiones (2%) ha sido necesario dirigir escritos formales de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

En total, en 822 casos el retraso 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 que solo en un 20% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este ejercicio 4.132 informes (el 97% de los 4.253 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).