

02.3.1

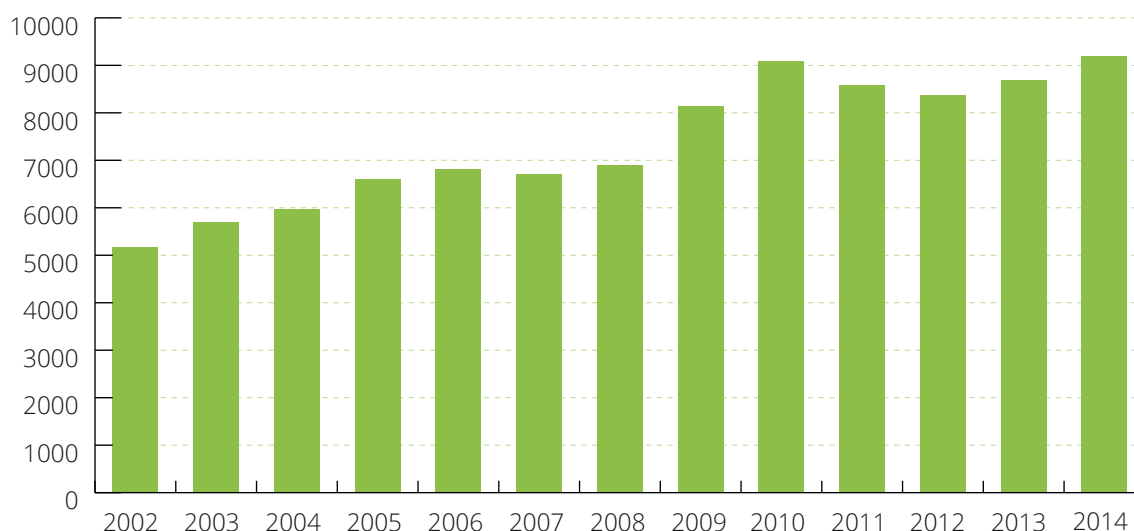
Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2014 ha sido atendido un total de **9.185 consultas**, lo que supone un récord de consultas atendidas en un año a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación se contiene un cuadro con la evolución habida en los últimos 13 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Atención Ciudadana.

Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Año	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Consultas	5.181	5.691	5.962	6.594	6.810	6.710	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185



02.3.2

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene puestos a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un hándicap para acceder a nuestros servicios.

En este sentido, en la actualidad pueden dirigirse consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono, llamando al número 954 21 21 21.
- Por fax, contactando con el número 954 21 44 97.
- Por e-mail, escribiendo a defensor@defensor-and.es
- A través de los sitios web de la Institución:

www.defensordelpuebloandaluz.es

www.defensordelmenordeandalucia.es

- A través de la sede electrónica.
- En el Teléfono del Menor, que es gratuito. 900.506.113.
- A través de las redes sociales: facebook, twitter, tuenti y youtube.

Con respecto a años precedentes, una novedad sustancial merecedora de ser relatada en este informe, consiste en que durante el presente ejercicio se ha articulado un sistema que ha hecho factible el cómputo de las consultas que recibimos a través de Facebook y de Twitter, además de las que nos llegan por los canales de participación ciudadana dispuestos en nuestros sitios web.

Las mismas, se han llegado a situar a niveles semejantes al alcanzado por las consultas que nos llegan a través del correo electrónico, un canal absolutamente consolidado a lo largo de los últimos años. De hecho, teniendo en cuenta que tal sistema de cómputo no se dispuso hasta finales del primer trimestre, cabe entender que el protagonismo que han adquirido las redes sociales y los sitios web para la presentación de consultas es aún mayor.

Asimismo, la consolidación de las redes sociales como sistema habitual de comunicación entre importantes sectores de la sociedad nos lleva a augurar un mayor protagonismo de estos canales en años venideros.

Por lo demás, tal y como se aprecia en los cuadros que se incorporan a continuación, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el teléfono como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas. Así, las recibidas a través del número institucional (954 21 21 21) y del Teléfono gratuito del Menor, suman un porcentaje cercano al 70%.

A una más que considerable distancia se sitúan las consultas presenciales, que se atienden en la propia sede de la Institución y que se sitúan cercanas al 16% del total. La tendencia que se viene detectando lleva a concluir que cada vez más la ciudadanía opta por canales de comunicación mucho más ágiles, que permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a las oficinas que disponemos.

Asimismo, la enorme extensión de nuestra Comunidad Autónoma y el hecho de que este Comisionado únicamente cuente con una sede localizada en Sevilla, son razones que igualmente vienen a justificar esta tendencia que comentamos.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	R. Social	Total	%
Enero	8	113	465	51	0	637	6,94%
Febrero	13	102	491	74	0	680	7,40%
Marzo	5	131	607	55	87	885	9,64%
Abril	11	127	544	45	67	794	8,64%
Mayo	7	110	527	38	63	745	8,11%
Junio	6	159	563	56	41	825	8,98%
Julio	9	140	583	77	116	925	10,07%
Agosto	3	88	357	56	35	539	5,87%
Septiembre	8	134	654	36	52	884	9,62%
Octubre	4	134	583	69	60	850	9,25%
Noviembre	6	116	552	51	56	781	8,50%
Diciembre	11	95	422	61	51	640	6,97%
Total:	91	1.449	6.348	669	628	9.185	100,00%

Tipo de consulta por meses y canal

