

2.2.3 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 problema 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](#)
- [Youtube](#)

Hay que resaltar la aceptación por parte de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, habiendo aumentado en relación con el año anterior, casi un 20% más las peticiones de información realizadas por correo electrónico y en más de un 60% la que se han realizado utilizando las redes sociales y página web.

Esta 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. Fruto de esta apuesta decidida por las nuevas tecnologías el pasado mes de noviembre pusimos en marcha la nueva [página web](#), con un diseño más claro para que todos los ciudadanos y ciudadanas conozcan mejor sus derechos y los puedan ejercer más fácilmente.

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, con un porcentaje del 64%.

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 15% del total.

En este sentido, 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, aunque como señalamos anteriormente, a lo largo del año 2016 esperamos poder visitar muchas de las localidades andaluzas.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	R. Social	Total	%
Enero	5	117	535	45	84	786	8,41%
Febrero	7	122	571	79	151	930	9,95%
Marzo	8	132	585	84	124	933	9,99%
Abril	8	84	454	65	103	714	7,64%
Mayo	10	103	502	61	89	765	8,19%
Junio	22	112	532	81	84	831	8,89%
Julio	11	112	465	72	130	790	8,46%
Agosto	10	100	280	54	117	561	6,00%
Septiembre	5	118	591	69	61	844	9,03%
Octubre	22	159	537	91	25	834	8,93%
Noviembre	7	172	511	58	23	771	8,25%
Diciembre	3	92	387	40	62	584	6,25%
Total:	118	1.423	5.950	799	1.053	9.343	100,00%

Tipo de consulta por meses y canal

