A person wearing a pink long-sleeved shirt is seated at a desk, writing on a document with a pen. A telephone is visible on the desk. The background is a bright, out-of-focus office environment. A white text box is overlaid on the right side of the image.

## **2. Oficina de atención ciudadana**



---

## 2. Oficina de Atención Ciudadana

<b>2.1 Introducción</b>	<b>445</b>
<b>2.2 Datos estadísticos sobre las consultas</b>	<b>447</b>
2.2.1. Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores	447
2.2.2 Distribución mensual de las consultas recibidas	448
2.2.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado	449
2.2.4 Distribución de consultas por materias	451
2.2.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social	453
2.2.4.2 Vivienda	453
2.2.4.3 Menores y Educación	454
2.2.4.4 Justicia	454
2.2.4.5 Dependencia	454
2.2.4.6 Salud	455
2.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas	455
2.2.4.8 Empleados públicos	455
2.2.4.9 Consumo	456
2.2.4.10 Medio Ambiente, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes	456
2.2.5 Distribución de consultas por materias y sexo	457
2.2.6 Distribución de consultas por materias y provincias	458
2.2.7 Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo	460
<b>2.3 Redes Sociales y Página Web</b>	<b>461</b>
2.3.1 Facebook	461
2.3.1.1 Evolución del número de seguidores	462
2.3.1.2 Perfil de nuestros seguidores	462
2.3.1.3 Procedencia geográfica	462
2.3.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones	463
2.3.2 Estadísticas Twitter 2015	466
2.3.3 Estadísticas Youtube 2015	468
2.3.4 Estadísticas Web Defensor del Pueblo Andaluz 2015	470

---



## 2.1 Introducción

La situación actual de las personas en el disfrute de sus derechos sociales, así como una sociedad más participativa y reivindicativa, que ha cambiado los modos de relacionarse y de exigencia con los poderes públicos, estaban demandando de una Institución como la del Defensor del Pueblo Andaluz una mayor eficacia y eficiencia en la defensa de los derechos de la ciudadanía, lo que requería aumentar nuestra actitud activa de escucha y una evaluación constante de su grado de satisfacción, junto con la utilización de nuevas técnicas para atender las necesidades individuales y colectivas.

Con esta realidad, el Defensor del Pueblo Andaluz creó un grupo de trabajo a finales del año 2014 con la idea de potenciar y mejorar el servicio de información y atención de esta Defensoría y adaptarlo a las nuevas realidades.

Fruto de ese trabajo, a mediados de este año 2015, se ha modificado la estructura de dicha Oficina de Atención e Información, estableciéndose un nuevo diseño, que contemplase la posibilidad de integrar información, participación y mediación. El objetivo era unir más a la calle con nuestra Institución, en un triángulo con tres vértices: atención al ciudadano, visitas reales y virtuales y transmisión de nuestras actuaciones.

Durante este año se ha pretendido potenciar el trabajo de la actual Oficina de Información al Ciudadano, atendiendo a una doble realidad:

- a)** Canalizar la demanda ciudadana en cualquier aspecto que afecte a sus derechos.
- b)** Definir un nuevo modelo de trabajo de DPA: más participativo, ágil, transparente, más cercano y mejor coordinado con la sociedad.

Se pretende ofrecer información, orientación y mediación en la defensa de los derechos constitucionales y sociales, reforzando su papel de puerta de entrada de las demandas ciudadanas y que la Oficina de Atención e Información del DPA, actúe como la referencia inmediata de atención a la ciudadanía. Como la definió el Defensor en la reunión de constitución de la nueva Oficina: “quiero que sean los ojos, los oídos y la boca de la sociedad y sus ciudadanos para poder conocer la problemática que nos plantean a diario los ciudadanos andaluces”.

Dentro de los objetivos que nos habíamos planteamos para este año 2015 figuraban:

- a)** Reforzar las relaciones de la Institución con las entidades sociales y representativas de intereses colectivos de Andalucía para tener un conocimiento más preciso de los problemas que afectan a la ciudadanía andaluza, mejorar e incrementar su participación en esta Defensoría y valorar sus expectativas respecto a la Institución y sus intervenciones.
- b)** Mejorar la eficacia y eficiencia en el tratamiento de consultas, favoreciendo un trato más inmediato, cercano y personalizado.
- c)** Acercamiento a toda la ciudadanía, homogeneizando y acercando sus servicios y aumentando nuestra presencia en todo el territorio andaluz. Desarrollar un plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas.
- d)** Crear nuevos cauces de participación de la ciudadanía en la Institución. Aumentar las relaciones y contactos con colectivos y oficinas públicas y privadas de información: Para intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de información ciudadana, detectar los problemas y la vulneración de derechos, difundir nuestra labor y servir de cauce para que nos planteen sus propuestas y consultas.

e) Favorecer y aumentar nuestra presencia en las redes sociales.

f) Promover la intervención mediadora de nuestra Institución.

Como consecuencia de dichos planteamientos a partir de Octubre de 2015 la Oficina de Atención e Información y el Defensor a su cabeza han comenzado a realizar visitas a todas las provincias de la comunidad autónoma.

En este año hemos realizado 2 visitas: la primera a Almería a mediados de Octubre para continuar en el mes de Noviembre en Granada.

En dichas visitas el Defensor señaló: *“La sede de la institución está en Sevilla y con los presupuestos como están no se pueden montar delegaciones en todas las provincias. Lo más fácil es que la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía se acerque a todos los lugares de Andalucía y que el propio defensor consiga tomarle el pulso a la ciudadanía”.*

Tenemos el objetivo que a lo largo del año 2016 realicemos una visita a cada una de las provincias andaluzas, así como comenzar a recorrer todas las comarcas de nuestra autonomía, para que una vez terminado el sexto mandato haber recorrido todas las comarcas andaluzas.

En dichas visitas se intenta hacer un estudio previo de las quejas y consultas que han planteado los ciudadanos y ciudadanas en la Institución desde dichas localidades. A la vez, informamos a todos los colectivos, asociaciones y entidades de la visita. Decía el Defensor en la rueda de prensa en Granada: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”.*

Igualmente se quiere aprovechar dichas visitas para iniciar nuestras actuaciones de mediación en barrios con mayor problemática social de nuestra Comunidad, como ocurrió con la visita en la Barriada del Puche en Almería. Con este encuentro las asociaciones que trabajaban en él, pretendían trasladarnos la principal problemática del barrio y la falta de respuesta de las distintas Administraciones Públicas, y consistió básicamente en una visita por el barrio y una posterior reunión para tratar las principales conclusiones y reivindicaciones de la Mesa Comunitaria. Después de escucharlos y vivir con ellos la realidad cotidiana, el Defensor se comprometió a:

1) Elaborar un informe especial sobre el barrio y sus necesidades.

2) Acompañar a la Mesa Comunitaria en su proceso de diálogo con los Poderes Públicos involucrados.

En las salidas realizadas por la Oficina de Atención ciudadana, se mantienen también reuniones con colectivos y asociaciones provinciales de diversas materias (Inmigración, Adicciones, Personas sin hogar; Asociaciones de Discapacitados; AMPAS, etc.). En ellas hemos tenido oportunidad de poder contactar directamente con las personas que forman parte de dichas asociaciones, conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada por dichos colectivos a nuestras visitas y a la presencia personal del Defensor en ellas han sido muy positivas y creemos que servirán para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la institución y sus grupos de interés, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, desde primeros de septiembre, se ha incorporado un nuevo puesto de **Mediación en la Oficina de Atención e Información** con el objetivo de implementar la mediación como una modalidad formal de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para ser más eficaces en la protección y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Entendemos que la labor de mediación del DPA puede significar un claro impulso del conocimiento social en habilidades y en derechos.

Con la mediación el DPA pretende lograr, a partir del diálogo, el acercamiento y la conciliación de intereses, los consensos necesarios para atender las necesidades y derechos que han de ser protegidos por la Institución. Con ello además, el DPA contribuye activamente al fomento de la cultura del diálogo y a la consecución de la buena administración que requiere nuestro modelo democrático.

Este tipo de actuaciones se incorporan a la Oficina de Información y Atención Ciudadana del DPA, como área funcional específica, en la que el acercamiento a las realidades sociales y económicas de las personas que viven en Andalucía es el eje prioritario. De este modo, y en la línea de mejorar en todo lo posible la intervención mediadora, se ha iniciado una labor de estudio y debate en profundidad en toda la Institución para sentar las bases del modelo y el procedimiento, que nos permitan un mayor aprovechamiento de estas técnicas y refuercen la labor de defensa y garantía de derechos, propia de la Institución.

Debe resaltarse hasta ahora la intervención mediadora con administraciones públicas, y con entidades privadas, ante las cuales no existe una competencia legal para supervisar su actuación pero con las que se viene llevando a cabo procesos cada vez más estables de negociación y mediación, tendentes a la protección de los derechos de la ciudadanía que necesita una vivienda (mediaciones con entidades financieras) y los derechos de los consumidores de bienes y servicios de interés general (luz, agua, telefonía, etc.), que también son gestionados por entes privados.

A continuación analizaremos los datos estadísticos sobre las principales consultas que nos realizan las personas que se dirigen a nuestra Institución: personas con problemas económicos graves, en situación de exclusión social y al que las ayudas sociales que se le ofrecen por parte de los poderes públicos llegan muchas veces tarde y son insuficientes para poder hacer frente a una vida digna. Personas con sobreendeudamiento que se quejan de que nadie les ofrezca un rescate a su situación, con graves problemas de vivienda y con hijos a los que no les pueden ofrecer un futuro como el que ellos habían soñado... ciudadanos y ciudadanas andaluces que requieren nuestra intervención para poder vivir y soñar una vida mejor.

## 2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

A continuación se refieren una serie de datos estadísticos relativos a las consultas atendidas a lo largo del ejercicio 2015 por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

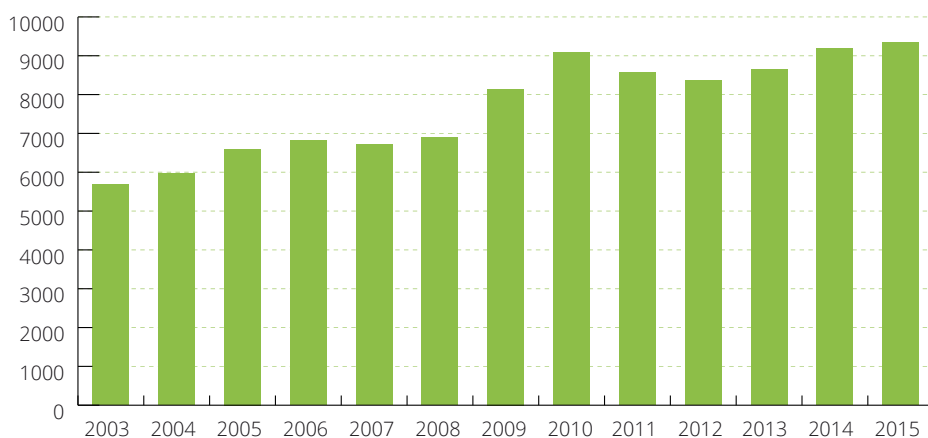
### 2.2.1. Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2015 ha sido atendido un total de **9.343 consultas**, marcando un nuevo hito 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 su evolución 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	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	5.691	5.962	6.594	6.810	6.710	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185	9.343



## 2.2.2 Distribución mensual de las consultas recibidas

Como se observa en el cuadro que se contiene a continuación, febrero, marzo, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se han recibido más consultas mientras que agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

En cuanto al número medio de consultas atendidas por mes, éste supera las 778, lo que supone con respecto al año anterior un incremento en la media mensual del 1,5 por ciento.

### Distribución mensual de las consultas recibidas

Mes	Total	Porcentaje
Enero	786	8,41%
Febrero	930	9,95%
Marzo	933	9,99%
Abril	714	7,64%
Mayo	765	8,19%
Junio	831	8,89%
Julio	790	8,46%
Agosto	561	6,00%
Septiembre	844	9,03%
Octubre	834	8,93%
Noviembre	771	8,25%
Diciembre	584	6,25%
<b>Total</b>	<b>9343</b>	<b>100,00%</b>





## 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](mailto:defensor@defensor-and.es).
- A través de los sitios web de la Institución:
  - [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)
  - [www.defensordelmenordeandalucia.es](http://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.

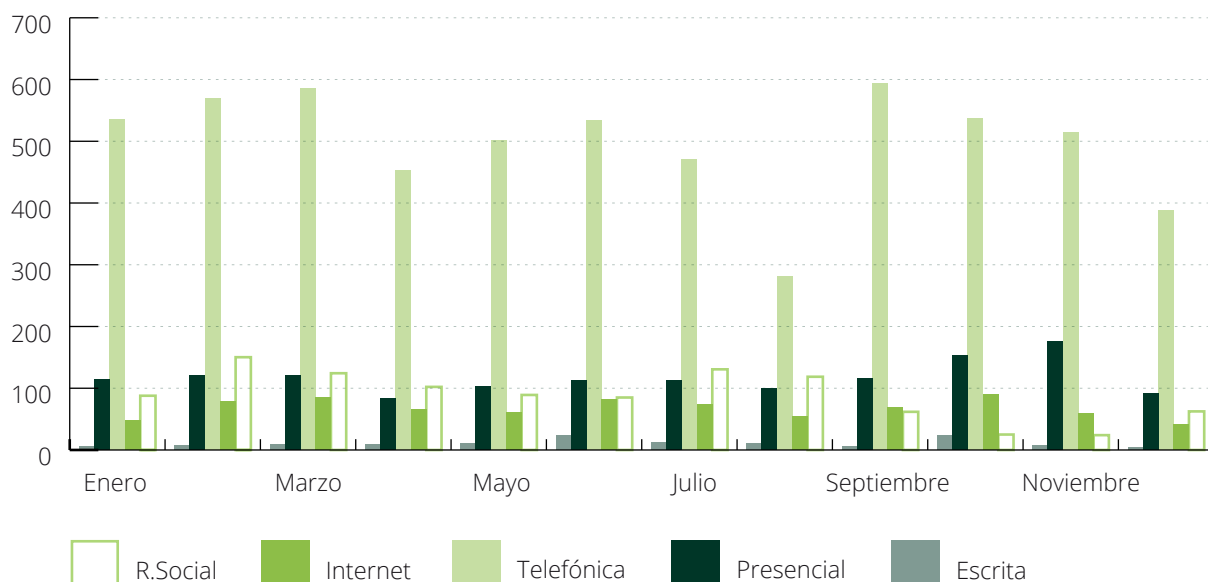
En este sentido, la tendencia que se viene detectando lleva a concluir que cada vez más la ciudadanía opta por canales de comunicación mucho más ágiles, que permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a las oficinas que disponemos.

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%
<b>Total:</b>	<b>118</b>	<b>1.423</b>	<b>5.950</b>	<b>799</b>	<b>1.053</b>	<b>9.343</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de consulta por meses y canal

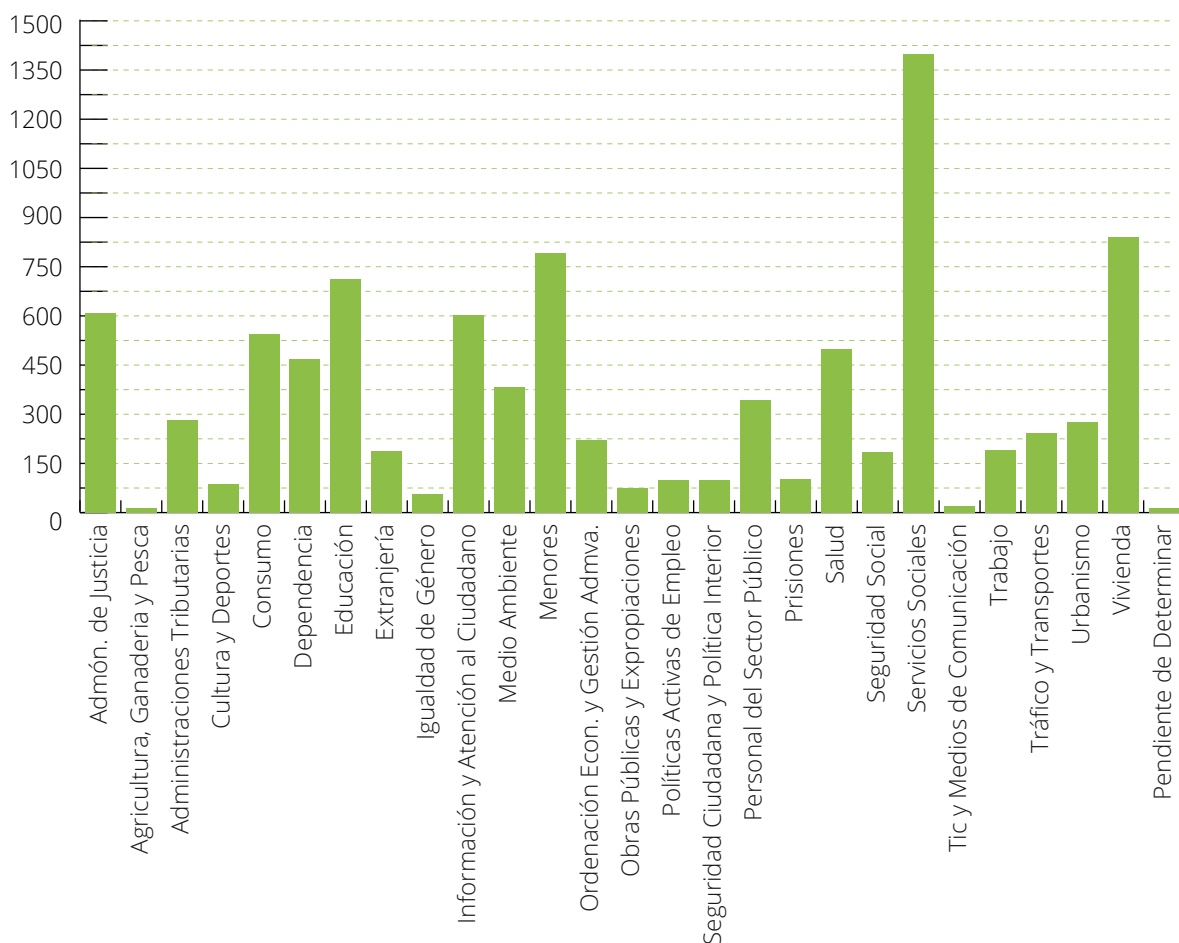


## 2.2.4 Distribución de consultas por materias

### Distribución de consultas por materias

Resultado	Total	%
Admón. de Justicia	608	6,51
Agricultura, Ganadería y Pesca	15	0,16
Administraciones Tributarias	282	3,02
Cultura y Deportes	87	0,93
Consumo	546	5,84
Dependencia	467	5,00
Educación	713	7,63
Extranjería	188	2,01
Igualdad de Género	57	0,61
Información y Atención al Ciudadano	601	6,43
Medio Ambiente	382	4,09
Menores	793	8,49
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	220	2,35
Obras Públicas y Expropiaciones	75	0,80
Políticas Activas de Empleo	98	1,05
Seguridad Ciudadana y Política Interior	99	1,06
Personal del Sector Público	343	3,67
Prisiones	103	1,10
Salud	499	5,34
Seguridad Social	184	1,97
Servicios Sociales	1398	14,96
Tic y Medios de Comunicación	21	0,22
Trabajo	193	2,04
Tráfico y Transportes	241	2,58
Urbanismo	277	2,96
Vivienda	841	9,00
Pendiente de Determinar	14	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>9.343</b>	<b>100,00</b>

## Consultas por materias



Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2015 confirman que los asuntos relativos a los derechos sociales y los problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales son los que han experimentado un mayor crecimiento, habiéndose duplicado con respecto al año anterior.

Igualmente ocurre con los asuntos relacionados con temas de vivienda: Consultas donde nos informan sobre la incapacidad de poder pagar una hipoteca, o la falta de ingresos para poder acceder a un alquiler, han experimentado un crecimiento de un 10% con respecto a las consultas de años anteriores, demandando los ciudadanos información acerca de los trámites a seguir para conseguir la adjudicación de una vivienda protegida o llegar a un acuerdo con la entidad financiera para impedir su desalojo o conseguir un alquiler social.

Las consultas referidas a menores ocupan el tercer lugar de las demandas de información y consultas de las personas que se dirigen a nuestra Institución. A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andaluz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

Es importante señalar el buen número de llamadas recibidas desde fuera de nuestra Comunidad, debido en gran parte a la falta de institución dedicadas a menores en otras comunidades autónomas y al buen posicionamiento de nuestra web en este tema.

En este apartado vamos a realizar un pequeño resumen de los aspectos más destacados de la relación de la ciudadanía con la Oficina de Atención e Información.

### 2.2.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

En 2015 se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como Salario Social. Dichas peticiones de información vienen motivado fundamentalmente por las demoras de más de un año que se están produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba.

La situación es desesperante para muchas familias que ven como el único ingreso que pueden tener derecho a percibir no se abona y se incumple los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. En este mes de Enero hemos realizado un **comunicado** solicitando medidas excepcionales para resolver este grave problema.

En este aspecto nos interesa resaltar algunos de los comentarios de los ciudadanos que se dirigen reclamándonos nuestra ayuda para resolver su problema de falta de ingresos: *“yo estoy desesperada me va a dar algo con tanta crisis de ansiedad, si no fuera por mis niños lo juro por Dios que ya no estaría en este mundo”; ¿Si no me ayudan ustedes, quién me va a ayudar?. “Estoy a punto de quedarme en la calle y nadie hace nada por nosotros...” “He solicitado la prestación hace más de 14 meses y nadie me contesta, intento llamar por teléfono y nadie me contesta. Pregunto a la trabajadora social y me dice que no hay dinero, ya no puedo más. Acudo a vosotros porque sois mi última esperanza”.*

También es de destacar el grave problema que supuso la suspensión de los pagos de la citada prestación en el mes de Mayo en Sevilla, debido a la modificación de la aplicación informática y que hizo que no se continuaran los pagos de prestaciones reconocidas durante tres meses. La situación creó gran alarma en nuestras redes sociales y fue otro de los motivos de mayor número de llamadas y de situación de preocupación de nuestros ciudadanos. ya que dichos ingresos resultan imprescindibles para el sostenimientos de las familias debido a las enormes dificultades que están atravesando.

Ante la grave situación por las que atravesaban dichas familias, realizamos una intervención de la Institución ante la Delegación Provincial que permitió que en el mes de Agosto se reanudarán dichos pagos.

### 2.2.4.2 Vivienda

En este apartado los asuntos que nos han planteado con mayor insistencia los ciudadanos son: la necesidad de vivienda adecuada, los desahucios por falta de pago y la falta de vivienda social en alquiler. Hemos recibido peticiones de distintos colectivos para que mediamos con las Entidades Financieras con el objeto de que se les pudiera ofrecer un alquiler social, ya que en la mayoría de los casos no tienen medios suficientes para poder pagar un alquiler en el mercado libre.

La situación de crisis esta produciendo auténticos estragos a nivel de fragmentación social. En el mes de Octubre recibimos en la Oficina de Información a los miembros de la Corrala la Unión formada por ocho familias monoparentales, quienes se vieron obligadas a ocupar un inmueble propiedad de una promotora inmobiliaria. El edificio ocupado carece de los suministros básicos (luz y agua) así como de saneamiento, solicitando nuestra mediación con la entidad financiera para intentar resolver su situación e intentar llegar a un acuerdo para lograr un alquiler social.

También es un tema recurrente la falta de abono de las subvenciones a la vivienda tanto por parte de la Administración Central como la autonómica.

Dentro de la línea de crear instrumentos para el conocimiento de los derechos de los ciudadanos, creemos interesante señalar en este apartado la publicación en nuestra página web de la guía de derechos realizada por el Área sobre **El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual.**

### 2.2.4.3 Menores y Educación

En relación con estas materias, destacan las consultas sobre temas de acoso escolar, falta de plazas en centros escolares, escolarización en colegios distintos de miembros de una misma familia, problemática de los comedores escolares y de transporte.

Nos han llegado denuncias sobre la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable.

También de desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, que producen retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias, solicitando nuestra mediación para poder solucionar dichos problemas. (Colegio Piaget en Almería)

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

Son también frecuente las consultas que nos dirigen con respecto a situaciones de conflictos entre padres separados por el incumplimiento de los acuerdos del convenio regulador.

En esta materia también queremos informar sobre la publicación de la [guía sobre el derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía que publicamos en nuestra web](#) el pasado mes de junio.

### 2.2.4.4 Justicia

Persiste el colapso en un buen número de registros civiles. Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en dichos Registros, que afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos.

La situación es muy desigual, dependiendo del registro civil y de la provincia. La diferencia de tiempo en la tramitación (desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve el expediente de nacionalidad y se inscribe la misma), puede oscilar de uno y medio a tres años, dependiendo del lugar de residencia. (Este tema fue abordado en la reunión que mantuvimos con las asociaciones de Inmigrantes en Almería y viene siendo habitual en las consultas que nos plantean los ciudadanos particulares).

También son recurrentes las consultas sobre el procedimiento para poder obtener derecho de asistencia jurídica gratuita al encontrarse las personas que demandan nuestra intervención en situación de vulnerabilidad y no teniendo ingresos suficientes para poder ser asistido por letrados. A muchos de nuestros solicitantes de información lo reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

### 2.2.4.5 Dependencia

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, fundamentalmente en el tema de falta de recepción de las prestaciones, sobre todo la falta de recursos en materia de residencia para mayores y personas con discapacidad, así como la demora en tramitación del PIA (Programa Individual de Atención).

Igualmente los ciudadanos muestran su disconformidad con la falta de abono de los pagos fraccionados y el retorno de los expedientes con más de 3 años sin que se les haya aprobado ninguna prestación y que estaban propuesto como PECEF (Prestación económica por ciudadano en el entorno familiar) y que con los cambios legislativos se devuelven de nuevo a los Servicios Sociales para reformular otra nueva prestación, obligando en muchos casos a los interesados a solicitar el archivo de los expedientes.

En esta materia otro de los asuntos más demandados por la ciudadanía consiste en la situación en la que se encuentran el impago de la deuda generada por retroactividad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar a los herederos de dependientes beneficiarios de la prestación, fallecidos sin que las anualidades en que se fraccionó la deuda les hubiesen sido satisfechas, mostrando dicha colectiva la desconfianza sobre que el pago pendiente se realizará antes de terminar el año 2015, como en un principio parece que había prometido la Administración.

Los ciudadanos nos demandan y nos reclaman que seamos más ágiles en nuestras respuestas, debido sobre todo a la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, reclamando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración se conceda lo que en derecho le corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia publicamos en el pasado mes de febrero una [guía sobre la Ley de Dependencia](#).

### 2.2.4.6 Salud

En Salud son muchas las cuestiones objetos de consultas por parte de los ciudadanos: desde la problemática del copago farmacéutico de pensionistas y personas en situación de discapacidad, la denegación de asistencia especializada por no encontrarse en el catálogo de prestaciones o la problemática de los tiempos de respuesta asistencial.

Hemos de reseñar en este apartado que en la visita realizada por la Oficina de Información a Almería pudimos recoger de manera personal el agradecimiento de la familia del pequeño Joaquin al Defensor del Pueblo y a su equipo por las gestiones realizadas desde nuestra Institución ante la Delegación de Salud, para conseguir que le fuera [implantada al menor, una prótesis en la mano derecha para suplir la ausencia de mano desde su nacimiento](#).

En este apartado de Salud hemos publicado en nuestra web la guía sobre [los plazos de lista de espera](#) en atención sanitaria en nuestra Comunidad.

### 2.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Como en años anteriores, se ha recibido muchas consultas relacionadas con las dificultades de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes.

En la reunión mantenida en Almería y Granada con las asociaciones de inmigrantes nos plantearon su preocupación por la irregularidad sobrevenida a las que se estaba llegando por parte de muchas personas que con motivo de la crisis y la falta de recursos económicos suficientes y de empleo no pueden demostrar que han trabajado un periodo determinado de trabajo y que no reciben prestación económica de ningún tipo.

También son frecuentes las visitas a la Oficina de personas que se quejan por los retrasos en el trámite para conseguir la nacionalidad española o que precisan de nuestra ayuda para reclamar contra denegaciones de autorizaciones de residencia.

### 2.2.4.8 Empleados públicos

Han sido numerosas las consultas, tanto vía telefónica como a través de las redes sociales que nos trasladaron la preocupación por el cese de los funcionarios eventuales procedentes de la Bolsa de Interinos quejándose que se habían prorrogado los contratos a los trabajadores seleccionados vía SAE.

Un colectivo de afectados solicitó una cita a través de la Oficina de Información y Atención, el pasado mes de Agosto para poder informarse de las medidas que podían tomar, fruto de la cual se presentaron una serie de quejas individuales, que motivaron abrir la [queja de oficio 15/4264](#), ante el SAE y Consejería de Hacienda y Administración Pública, con objeto de conocer las actuaciones y fundamentos que motivaron

a los departamentos afectados el cese de los funcionarios interinos procedentes de la Bolsa de Interinos y, la prórroga de los trabajadores seleccionados vía SAE y, en su caso, las medidas que pudieran adoptarse al respecto.

Otro de los colectivos que han motivado una serie de consultas importante han sido las personas trabajadoras del extinguido plan extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral, para el reforzamiento de la red de oficinas de empleo (**Plan MEMTA**), que solicitaron cita con el Defensor y que han planteado distintas cuestiones a través de las Redes Sociales.

Otro colectivo importante que se ha dirigido a nosotros con insistencia para demandarnos una solución a su problemática han sido los Consorcios de Escuela de Formación Profesional para el Empleo de la Junta de Andalucía: Nos reclaman de manera insistente y desesperada, una solución urgente al cierre de las Escuelas de Hostelería o la falta de abono de salarios por más de 18 meses a los trabajadores pertenecientes a estos Consorcios.

También hemos recibido diversas consultas en relación con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, formuladas por personas preguntado por la efectividad de la recuperación de dicha paga para los trabajadores de la Junta de Andalucía.

### 2.2.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 50%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros: cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas**.

### 2.2.4.10 Medio Ambiente, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes

Casi la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc. Le siguen la falta de recogida de basuras y falta de contenedores como nos explicaron los vecinos que visitamos en el Puche en Almería, la falta de limpieza de los ríos alrededor de su domicilio como en Granada o Almería.

Dentro de la labor de difusión de derechos que venimos realizando desde el Defensor del Pueblo Andaluz se ha publicado en la página web la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística** y la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en los procedimientos instruidos con motivo de la imposición de sanciones de tráfico**.



## 2.2.5 Distribución de consultas por materias y sexo

### Consultas por materias

Resultado	Mujer	%	Hombre	%	Sin Det.	%	Total	%
Admón. de Justicia	339	7,09	259	6,55	10	1,65	608	6,51
Agricultura, Ganadería y Pesca	8	0,17	7	0,18	0	0,00	15	0,16
Administraciones Tributarias	112	2,34	158	4,00	12	1,98	282	3,02
Cultura y Deportes	15	0,31	67	1,69	5	0,82	87	0,93
Consumo	226	4,73	304	7,69	16	2,64	546	5,84
Dependencia	331	6,92	127	3,21	9	1,48	467	5,00
Educación	452	9,45	242	6,12	19	3,13	713	7,63
Extranjería	76	1,59	108	2,73	4	0,66	188	2,01
Igualdad de Género	41	0,86	13	0,33	3	0,49	57	0,61
Información y Atención al Ciudadano	300	6,27	287	7,26	14	2,31	601	6,43
Medio Ambiente	149	3,12	217	5,49	16	2,64	382	4,09
Menores	478	10,00	288	7,28	27	4,45	793	8,49
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	97	2,03	121	3,06	2	0,33	220	2,35
Obras Públicas y Expropiaciones	19	0,40	56	1,42	0	0,00	75	0,80
Políticas Activas de Empleo	34	0,71	64	1,62	0	0,00	98	1,05
Seguridad Ciudadana y Política Interior	31	0,65	67	1,69	1	0,16	99	1,06
Personal del Sector Público	168	3,51	162	4,10	13	2,14	343	3,67
Prisiones	68	1,42	34	0,86	1	0,16	103	1,10
Salud	286	5,98	194	4,91	19	3,13	499	5,34
Seguridad Social	100	2,09	83	2,10	1	0,16	184	1,97
Servicios Sociales	616	12,88	388	9,81	394	64,91	1.398	14,96
Tic y Medios de Comunicación	7	0,15	12	0,30	2	0,33	21	0,22
Trabajo	83	1,74	101	2,55	7	1,15	191	2,04
Tráfico y Transportes	74	1,55	161	4,07	6	0,99	241	2,58
Urbanismo	118	2,47	153	3,87	6	0,99	277	2,96
Vivienda	548	11,46	274	6,93	19	3,13	841	9,00
Pendiente de Determinar	6	0,13	7	0,18	1	0,16	14	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>4.782</b>	<b>51,18</b>	<b>3.954</b>	<b>46,32</b>	<b>607</b>	<b>6,50</b>	<b>9.343</b>	<b>100</b>

Con respecto a la variable de género, se sigue detectando un porcentaje mayor de consultas planteadas por mujeres. En este sentido, éstas ascienden al 51,18% mientras que las de hombres se quedan casi cinco puntos porcentuales por debajo.

No obstante lo anterior, cuando se ponen en conexión la materia afectada en la consulta y la variable de género, entonces sí se producen mayores diferencias entre mujeres y hombres.

Así, mientras que las mujeres muestran un mayor interés por asuntos sobre Servicios Sociales (12,88%), Vivienda (11,46%), Menores (10,00%), Educación (9,45%) o Dependencia (6,92%), los hombres parecen centrar su atención en cuestiones sobre Consumo (7,69%) o Medio Ambiente (5,49%). Los porcentajes están más igualados en materias como Administración de Justicia, o temas en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas.

## 2.2.6 Distribución de consultas por materias y provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque sigue siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (38,64% del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, habiendo tenido un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Almería (30%) y Granada (10%), provincias que visitamos con el Defensor el pasado año.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2015 ha sido Huelva la que ha ocupado esta posición, con un 3,21%, seguida de Jaén (3,45 %) ( el año 2014 lo fue Almería).

Aunque es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y que Málaga, que es la segunda provincia con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Pueblo Andaluz, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Como planteábamos en la introducción uno de los objetivos que nos habíamos propuestos en este año 2015 ha sido el acercamiento a toda la ciudadanía, y aumentar nuestra presencia en las diferentes provincias. Esperamos continuar con el plan de visitas institucionales a comarcas y localidades y poder ofrecer una mayor penetración de nuestra Institución en el conjunto de nuestra Comunidad.

**Según el municipio** de la persona que nos demanda nuestra intervención es importante reseñar que nos han enviado consultas desde más de 453 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía.

Porcentualmente, Cádiz, con 40 municipios de los 44 que conforman la provincia y Sevilla con 93 de 105, son las provincias donde nos han realizado consultas desde casi todas las localidades de la misma.

En el resto de provincias superamos el 50% de penetración a excepción de Almería que nos encontramos por debajo del 40%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (1801 consultas y un 19,28% del total). La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso, cada vez más extendido, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo aporta por sí misma sin que se le solicite.

En este sentido, la dinámica de trabajo de esta Oficina de Atención Ciudadana se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que le son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos ya que ello incidiría negativamente en la celeridad con la que resolvemos las dudas que nos traslada la ciudadanía.

## Distribución de consultas por materias y provincias

Resultado	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Admón. de Justicia	26	68	28	31	30	19	90	249	15	2	50	<b>608</b>
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	1	1	0	0	6	2	3	0	0	0	<b>15</b>
Administraciones Tributarias	14	24	10	26	6	3	30	126	8	1	34	<b>282</b>
Cultura y Deportes	6	24	5	7	1	0	9	10	1	0	24	<b>87</b>
Consumo	25	35	21	35	10	11	49	224	10	0	126	<b>546</b>
Dependencia	6	25	7	22	10	6	20	312	2	0	57	<b>467</b>
Educación	33	140	43	43	25	28	54	259	19	0	69	<b>713</b>
Extranjería	3	3	7	1	0	1	21	109	6	1	36	<b>188</b>
Igualdad de Género	3	2	1	2	2	3	1	18	0	0	25	<b>57</b>
Información y Atención al Ciudadano	30	45	22	22	19	28	34	164	23	3	211	<b>601</b>
Medio Ambiente	14	33	16	40	20	17	34	141	14	1	52	<b>382</b>
Menores	25	87	48	48	40	32	125	238	54	0	96	<b>793</b>
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	4	46	7	10	8	13	20	69	9	0	34	<b>220</b>
Obras Públicas y Expropiaciones	7	10	5	4	4	6	10	22	2	0	5	<b>75</b>
Políticas Activas de Empleo	3	16	2	7	4	1	8	46	1	0	10	<b>98</b>
Seguridad Ciudadana y Política Interior	2	8	1	6	4	5	18	27	8	0	20	<b>99</b>
Personal del Sector Público	17	32	47	22	12	14	25	124	1	0	49	<b>343</b>
Prisiones	4	14	4	1	4	0	14	35	10	2	15	<b>103</b>
Salud	25	38	12	41	17	11	46	193	14	1	101	<b>499</b>
Seguridad Social	6	17	7	7	4	4	16	93	3	1	26	<b>184</b>
Servicios Sociales	44	105	38	64	22	45	65	432	8	0	575	<b>1398</b>
Tic y Medios de Comunicación	0	0	4	1	0	0	3	2	1	1	9	<b>21</b>
Trabajo	6	11	6	13	10	9	19	76	2	0	39	<b>191</b>
Tráfico y Transportes	7	27	7	22	6	8	35	90	9	0	30	<b>241</b>
Urbanismo	15	44	25	16	13	5	31	87	6	0	35	<b>277</b>
Vivienda	12	75	64	23	29	47	56	458	7	0	70	<b>841</b>
Pendiente de Determinar	0	2	2	1	0	0	3	3	0	0	3	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>932</b>	<b>440</b>	<b>515</b>	<b>300</b>	<b>322</b>	<b>838</b>	<b>3.610</b>	<b>233</b>	<b>13</b>	<b>1.801</b>	<b>9.343</b>
<b>%</b>	<b>3,63</b>	<b>9,98</b>	<b>4,71</b>	<b>5,51</b>	<b>3,21</b>	<b>3,45</b>	<b>887</b>	<b>38,64</b>	<b>283</b>	<b>0,14</b>	<b>19,28</b>	

Al margen de lo anterior, con respecto a las cuatro materias que han acaparado un mayor número de consultas a lo largo del año, procede realizar las siguientes apreciaciones en relación con la incidencia relativa habida por provincias, para lo cual ponemos en relación las consultas registradas por materia en una provincia con el número total de consultas recibidas desde tal provincia.

En cuanto a la materia de Menores, destaca el peso relativo de Málaga, de forma que el 14,92% de las consultas que nos llegan desde allí versan sobre asuntos de menores.

Respecto de la Vivienda, Jaén y Córdoba son las provincias en la que esta materia tiene un mayor peso relativo, superando en ambas el 14,5% del total de las consultas que nos realizan desde estas provincias.

En materia de Educación, es Cádiz la provincia en la que esta cuestión tiene mayor importancia relativa, con un 15% de las consultas llegadas desde allí referidas a Educación.

Finalmente, en el ámbito de los Servicios Sociales, la mayor incidencia relativa se da en Jaén, Granada Almería y Sevilla superando todas en más de un 11% el total de consultas referidas a estos temas.

PORCENTAJES RELATIVOS								
Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Menores	7,37	9,33	10,91	9,32	13,33	9,94	14,92	6,59
Vivienda	3,54	8,05	14,55	4,47	9,67	14,60	6,68	12,69
Educación	9,73	15,02	9,77	8,35	8,33	8,70	6,44	7,17
Servicios Sociales	12,98	11,27	8,64	12,43	7,33	13,98	7,76	11,97

## 2.2.7 Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo

Como se ha señalado en el apartado introductorio de esta sección, el cometido de este servicio del Defensor del Pueblo Andaluz se centra en la atención de las consultas que son planteadas por la ciudadanía, facilitando la información que se precisa y orientando acerca de los mecanismos a seguir para solventar todos y cada uno de los problemas que se planteen, independientemente de que éste afecte o no afecten a una Administración Pública de Andalucía.

De este modo, en todos y cada uno de los supuestos en los que interviene esta Oficina se facilita a la persona afectada la información que precisa, bien sea en relación con algún expediente de queja en el que dicha persona sea parte interesada, bien sea en relación con cualquier otra cuestión sobre la que se demande nuestro pronunciamiento.

No obstante lo anterior, y atendiendo a las circunstancias particulares que concurren en cada caso analizado, es posible que nuestra actuación vaya más allá del mero ofrecimiento de información y orientación.

En este apartado se insertan los casos en los que la actuación llevada a cabo por parte de la Oficina de Información se orienta a la presentación de una queja ante esta Defensoría; y los casos en los que, sin necesidad de que medie dicha queja, el personal de la Oficina de Información realiza actuaciones ante organismos y entidades públicas o privadas, tendentes a solventar de manera ágil alguna necesidad específica que presente la persona que haya demandado nuestra intervención.

Atendiendo a estas circunstancias, y al objeto de poder dar cuenta sobre la entidad que representa cada tipología descrita de actuación en el año 2015, a continuación se incorpora un cuadro explicativo de la cuestión.

Del mismo cabe destacar, de una parte, el elevado número de consultas que se recibe en relación con expedientes de queja tramitados por el Defensor del Pueblo Andaluz, ya sea para conocer el estado de tramitación en el que éstos se encuentran, ya sea para aportar datos adicionales, ya sea para solicitar alguna explicación puntual sobre el sentido de alguna actuación, etc.

Asimismo, resulta significativo el número de actuaciones dirigidas a favorecer la presentación de una queja ante esta Defensoría, a partir de la cual poder llevar a cabo un análisis profundo de la cuestión planteada.

### Consultas en función del tipo de actuación

Tipo de Actuación	Nº de Consultas
<b>Consulta queja</b>	2872
<b>Intervención</b>	30
<b>Presentación queja</b>	733

## 2.3 Redes Sociales y Página Web

Como señalábamos en la introducción tenemos que destacar el papel cada vez más relevante que tienen estos medios para el desarrollo de labores de difusión de nuestra actividad, para la promoción de derechos y libertades, para la convocatoria de los medios de comunicación, como instrumento de transparencia y, como no, como cauce para la gestión de consultas, comentarios y propuestas que nos son lanzadas por parte de la ciudadanía, abandonando los sistemas institucionales emisores por nuevas formas bidireccionales en las que el ciudadano aporta valor al mensaje de la Institución.

Estos instrumentos están permitiendo en buena medida la consecución de gran parte de los objetivos asumidos por la Institución en años precedentes, de tal manera que se está logrando acercar nuestra Institución a un mayor número de personas y colectivos sociales que pueden conocer con profundidad los cometidos de la Defensoría del Pueblo Andaluz, la importancia de su actividad para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, así como la posibilidad de recurrir a nosotros para resolver discrepancias surgidas con las Administraciones Públicas de Andalucía e incluso problemas acaecidos con entidades prestadoras de servicios de interés general.

En lo atinente a la gestión de consultas a través de estos canales, se aprecia la magnífica acogida que estas herramientas de comunicación han tenido entre la población, siendo además pioneros en la utilización de dichos canales por parte de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto estatal como autonómicos.

A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2015 en cada una de las redes sociales en la que la Institución tiene presencia. Asimismo, se incorpora un apartado dedicado al análisis del sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz.

### 2.3.1 Facebook

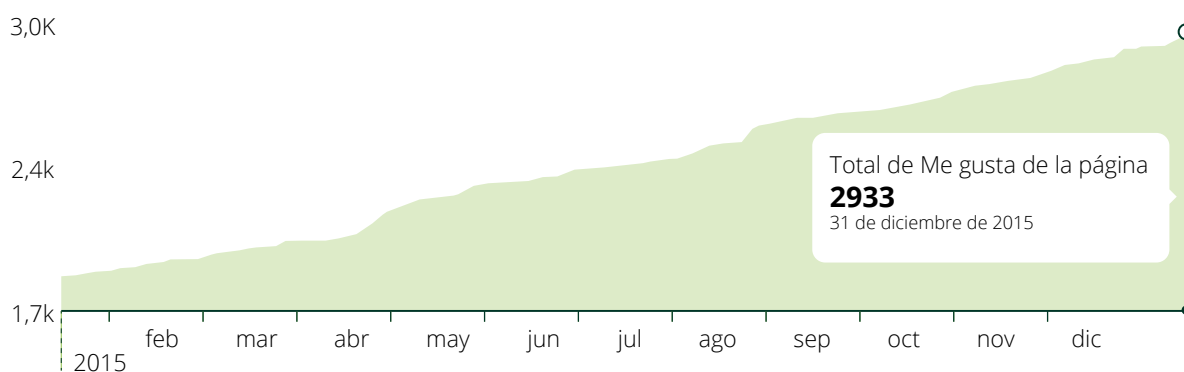
[www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz](http://www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz)



### 2.3.1.1 Evolución del número de seguidores

Comenzamos el año 2015 con 1.758 seguidores, habiéndose registrado un incremento de 1.175 a lo largo del año, de tal forma que el número final a 31 de diciembre de 2015 es de 2.933.

#### ■ Total de Me gusta de la página



Año	Num. Fans	Incremento Anual	% Incremento Anual	Incremento fans diario
2013	997	-	-	-
2014	1758	761	76,3	2,08
2015	2933	1175	66,8	3,21

### 2.3.1.2 Perfil de nuestros seguidores

En cuanto al perfil medio de las personas que nos siguen los tramos de edad más representativos de los seguidores de nuestra comunidad en facebook son muy parecidos a los del año anterior, destacando el tramo de personas con edades comprendidas entre 35 y 44 años. Siguen siendo las mujeres las que más se acercan a la página Facebook del Defensor.

### 2.3.1.3 Procedencia geográfica

Por lo que concierne al lugar de origen, Sevilla es donde se concentra la mayoría de personas a las que les gusta nuestra página, seguida de Cádiz, Málaga, Granada, Córdoba, Madrid, Algeciras, Almería, Jaén, Huelva y El Puerto de Santa María. En general se ha producido un incremento en todas las provincias andaluzas. Destacamos el incremento en la provincia de Cádiz, donde Jerez de la Frontera y Algeciras superan en cuanto a seguidores a la capital de la provincia.

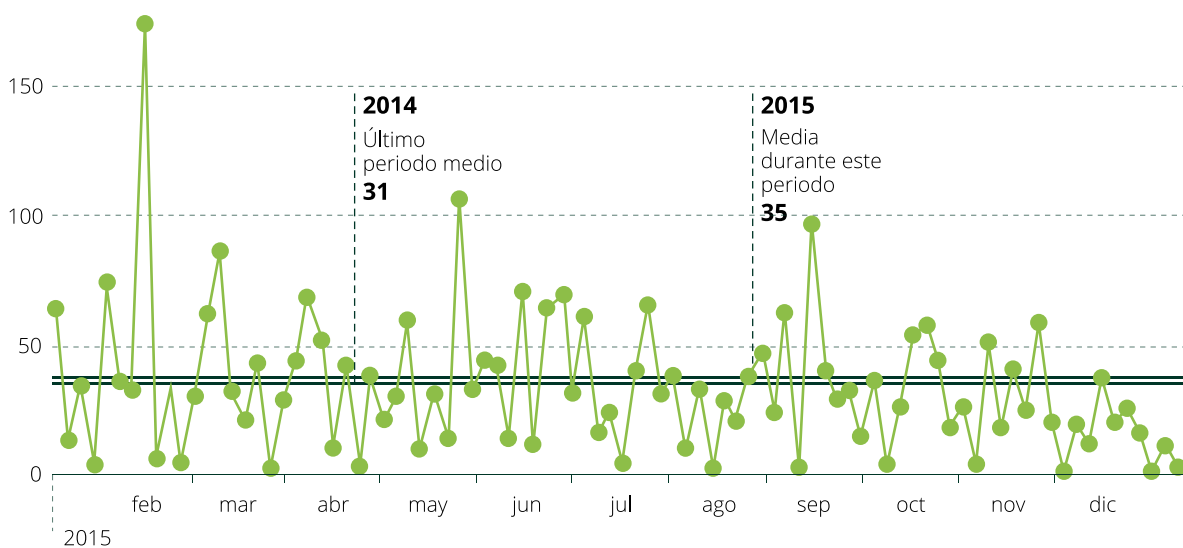
De este modo, se detecta la gran acogida de nuestra página de Facebook en Andalucía, frente al resto de lugares desde donde es visitada.

### 2.3.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones

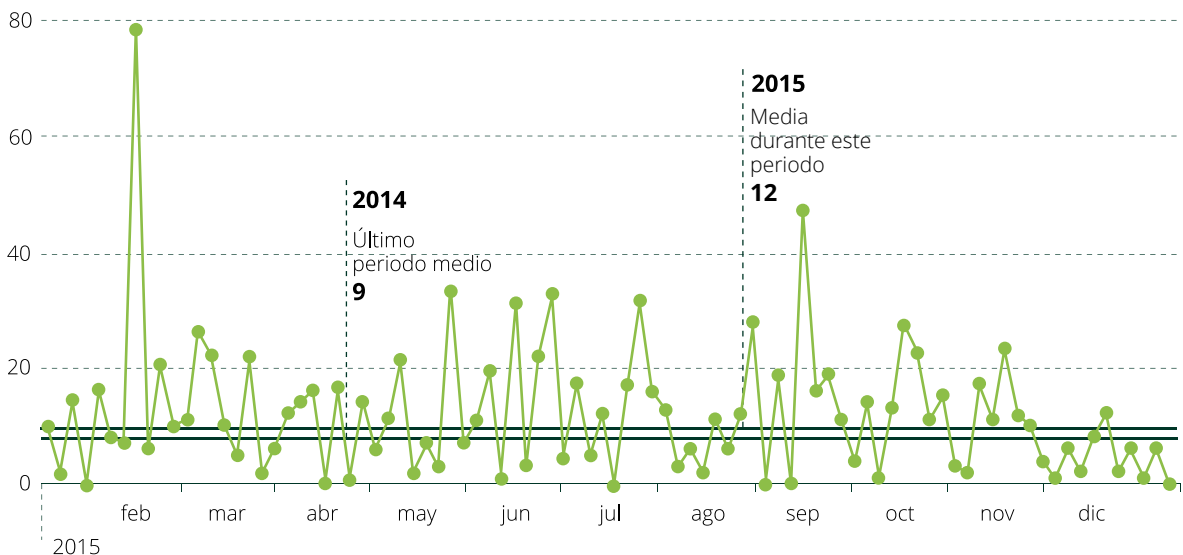
Ciudad	Fans	Ciudad	Fans
España	2.765	Canadá	1
Argentina	22	Islandia	1
Brasil	15	Guatemala	1
Alemania	13	Ucrania	1
E.E.U.U	12	Eslovenia	1
Francia	10	Catar	1
México	8	Argelia	1
Perú	6	El Salvador	1
Bolivia	6	Etiopía	1
Marruecos	6	Groenlandia	1
Colombia	5	Cabo Verde	1
Reino Unido	5	Sáhara Occidental	1
Países Bajos	5	Uruguay	1
Paraguay	5	Venezuela	1
Italia	4	Puerto Rico	1
Chile	3	Noruega	1
Bélgica	3	Grecia	1
Túnez	2	Suecia	1
Egipto	2	Sin Determinar	10

Seguidamente presentamos la media de interacciones por día que se han producido con nuestras publicaciones. Apuntar que Facebook ha cambiado la denominación de los antiguos "Me gusta" por "Reacciones", ya que hay más representaciones de la opinión que una persona realiza sobre una publicación (me gusta, no me gusta, otros...). Seguimos aumentando el alcance medio de nuestras publicaciones con un 66% de incremento respecto al año 2014.

### Reacciones (me gusta, no me gusta, otros ...)



### Compartido





## Lista de las 20 entradas con mayor alcance del año

Materia	Fecha	Alcance	Comentarios	Me gusta	Compartidos	Impresiones
Medio Ambiente	1/6/2015	6192	8	113	47	11831
Trafico	2/11/2015	3350	8	37	17	5685
Clausula Suelo	11/2/2015	3094	49	47	13	8826
Vivienda	6/7/2015	3058	1	2	3	5637
Consumo: Pobre	10/28/2015	3010	3	101	46	4639
Menores	3/7/2015	2946	4	41	27	5777
Clausula Suelo	02/22/2015	2901	7	61	23	7164
Ingreso mínimo	05/13/2015	2893	6	94	37	5331
Conciliación Familiar	10/12/2015	2807	6	80	28	4768
Salud	3/9/2015	2663	5	91	46	4446
Felicitaciones día de Andalucía	02/27/2015	2582	6	132	28	4928
Educación	4/5/2015	2487	1	48	17	4766
Menores	6/10/2015	2444	5	43	29	3906
Igualdad	5/10/2015	2437	18	52	27	4196
Violencia de Genero	3/6/2015	2432	13	33	23	4713
Igualdad	06/27/2015	2389	3	88	18	4094
Igualdad	2/11/2015	2301	4	15	9	4211
Agricultura	07/13/2015	2301	2	44	17	4772
Extranjería	08/26/2015	2298	4	80	16	3830
Servicios Sociales	05/27/2015	2271	9	60	29	4336
Menores	07/13/2015	2172		36	19	4289
Urbanismo	06/14/2015	2112	5	49	20	4023
Salud	12/22/2015	2085	2	32	39	3673
Día del Trabajo	04/30/2015	2084	3	81	26	3718
Violencia de Genero	08/24/2015	2079	4	63	33	3565
Educación	04/21/2015	1884	2	6	2	3692
Educación	2/2/2015	1778	17	389	153	3315
Menores	03/24/2015	1644	1	53	22	3397
Consumo:Cláusula Suelo	01/21/2015	1644	4	21	9	3365
Educación	8/12/2015	1632		22	16	2614
Salud Mental	9/10/2015	1478	5	43	14	2450
Servicios Sociales	11/26/2015	1384	1	24	5	2232
Servicios Sociales	3/12/2015	1355	3	32	9	2275
Salud Mental/ Adiciones	6/11/2015	1322		17	12	2130

**Las impresiones** son el número de veces que se muestra una publicación de tu página, tanto si se hace clic en ella como si no. Los usuarios pueden ver varias impresiones de la misma publicación. Por ejemplo, alguien puede ver la actualización de una página en la sección de noticias una vez y, luego, otra vez si un amigo suyo la comparte.

**El alcance** es el número de personas que han recibido impresiones de una publicación de una página. El alcance puede ser inferior a las impresiones, ya que una sola persona puede ver varias impresiones.

## 2.3.2 Estadísticas Twitter 2015

### @DefensorAndaluz

Un año más seguimos con una progresión ascendente en el número de personas que nos siguen en nuestra cuenta twitter.

Años	Seguidores	Nuevos seguidores	Aumento mensual	Aumento diario
2013	1.263	1.263	105.25	3.4
2014	2.114	851	70.91	2.33
2015	2.971	857	71.41	2.34

Como se ha apuntado anteriormente, seguimos creciendo al mismo ritmo que el año pasado. Si hacemos una analogía con las visitas presenciales en la Institución, diariamente, incluidos sábados, domingos y festivos, entran en nuestra Institución electrónica 2.34 personas.

### Publicaciones Realizadas

Años	Twits	Twits Anual	Twits Diarios
2013	1.586	1.586	4.34
2014	2.076	1.120	3.06
2015	4.020	1.944	5.32

Por lo que afecta al alcance de nuestros mensajes, cabe señalar que a la fecha indicada han sido recibidos 1.710 retuits, 2.096 menciones y que hemos sido señalados como favoritos 732 veces.

Años	Twits Publicados	Retuits	Menciones	Me gusta	Alcance Medio
2014	1.120	779	1.554	268	-
2015	1.944	1.710	2096	732	3986,68

Merece destacar el importante grado de penetración que han tenido algunos de nuestros twits. Sirvan de ejemplo los siguientes:

El pasado año 2014 la publicación que más éxito tuvo fue la siguiente:

***“El desalojo de la Corrala Utopía conlleva un grave peligro de los derechos de familias en riesgo de exclusión social y de los menores”, que llegó a 54.082 seguidores potenciales, con 69 retuits y 11 favoritos.***

Ya en el año 2015, hemos superado con creces el alcance potencial de la publicación más exitosa de 2014. Destacamos cinco twits de los más exitosos de este año:

★ TOP TWEET

Reactivamos el Pacto Andaluz por la infancia  
@PAntoniojrui @MailloAntonio  
@unicef @psoedeandalucia @ppandaluz



FEB, 4TH AT 7:10 PM via Web

25 Retweets	20 Likes	0 Mentions	206k Potential
-------------	----------	------------	----------------

**Publicado el 4 de febrero.**

**Llegó a 206.000 seguidores potenciales.**

★ TOP TWEET

Entrevista a Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz en #LaTertulia @RTVA con @CarlosMariaRuiz

APR, 7TH AT 10:05 AM via Web

3 Retweets	1 Like	0 Mentions	96.1k Potential
------------	--------	------------	-----------------

**Publicado el 7 de abril.**

**Llegó a 96.055 seguidores potenciales.**

★ TOP TWEET

Estamos reunidos con organizaciones del tercer sector en Almería, Unimos esfuerzos  
@almeriaacoge @FundacionCepaim



OCT, 14TH AT 6:33 PM via Web

5 Retweets	1 Like	0 Mentions	93.1k Potential
------------	--------	------------	-----------------

**Publicado el 14 de octubre.**

**Llegó a 93.055 seguidores potenciales.**

★ TOP TWEET

La situación de la vivienda es dura y la necesidad de vivienda es urgente. Jesús Maeztu #LaTertulia @RTVA



APR, 7TH AT 1:44 PM via Web

3 Retweets	4 Likes	0 Mentions	92.9k Potential
------------	---------	------------	-----------------

**Publicado el 7 de abril.**

**Llegó a 92.943 seguidores potenciales.**

★ TOP TWEET

Ha sido un placer compartir este evento @MediaLabUGR @MariaSalmeronR1 @centromatices @DefensorAndaluz @SaveChildrenEs @Isagranada

DEC, 16TH AT 11:01 PM via Web

4 Retweets	3 Likes	0 Mentions	78.0k Potential
------------	---------	------------	-----------------

**Publicado el 16 de diciembre.**

**Llegó a 77.989 seguidores potenciales.**

## 2.3.3 Estadísticas Youtube 2015

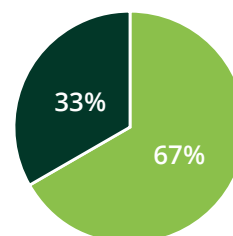
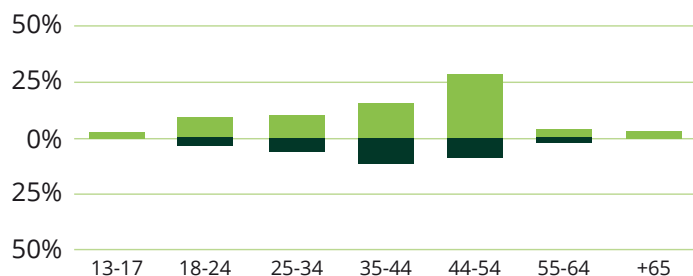
### Datos generales

Videos Subidos	Visualizaciones	Tiempo de reproducción (minutos)	Duración media reproducciones (minutos)
26	5.398	21.778	4:02

### Evolución

Año	Videos subidos	Reproducciones
2012	10	700
2013	36	5.566
2014	33	5.008
2015	26	5.398
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>16.672</b>

### Perfil de usuarios/as



### Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos (solo presentamos los 12 primeros lugares)

Área Geográfica	Tiempo de visualización (minutos)	Visualizaciones	Duración media de las visualizaciones	Porcentaje medio producido
España	17.848 (82%)	4.470 (83%)	3:59	13%
Perú	909 (4,2%)	140 (2,6%)	6:29	11%
Colombia	781 (3,6%)	131 (2,4%)	5:57	15%
México	767 (3,5%)	232 (4,3%)	3:18	5,5%
Argentina	309 (1,4%)	77 (1,4%)	4:00	9,2%
Francia	93 (0,4%)	24 (0,4%)	3:53	10%
Ecuador	85 (0,4%)	42 (0,8%)	2:02	5,3%
Venezuela	82 (0,4%)	27 (0,5%)	3:01	5,1%
Reino Unido	79 (0,4%)	12 (0,2%)	6:35	19%
República Dominicana	58 (0,3%)	11 (0,2%)	5:16	14%
Portugal	55 (0,3%)	4 (0,1%)	13:43	35%
Italia	55 (0,3%)	17 (0,3%)	3:12	4,7%

### Temas con Mayor Acogida

Video	Tiempo de visualización (minutos)	Visualizaciones	Me gusta
La sanción y la reeducación del infractor ...	3.190 (15%)	195 (3,6%)	0
Desahucios Comparsa Carnaval de Cádiz 2014	1.178 (5,4%)	447 (8,3%)	3
MENORES INFRACTORES. (Almería). 2ª Mesa ...	1.071 (4,9%)	171 (3,2%)	0
Video Institución del Defensor del Pueblo Andaluz	947 (4,4%)	242 (4,5%)	0
Jornada "Transparencia y Medio Ambiente"	820 (3,8%)	118 (2,2%)	2
Mesa Redonda "Experiencias, soluciones y ..."	780 (3,6%)	128 (2,4%)	1
La imposición de multas de tráfico ...	722 (3,3%)	36 (0,7%)	0
Jornada "El derecho de mujeres y menores ..."	622 (2,9%)	79 (1,5%)	0
2ª Mesa Redonda: Menores Infractores ...	599 (2,8%)	123 (2,3%)	1
III Jornadas de Seguridad Vial ...	584 (2,7%)	131 (2,4%)	1

## 2.3.4 Estadísticas Web Defensor del Pueblo Andaluz 2015

### Visión general

Años	Visitas	Visitantes únicos	Páginas visitadas	Páginas/ visitas	Duración visita	% de rebote	% visitas nuevas
2012	80.931	55.593	305.099	3,77	03:58	50,84	68,69
2013	163.964	123.055	433.471	2,64	02:45	63,35	74,15
2014	191.810	148.829	468.445	2,45	02:06	70,05	76,41
2015	234.289	176.417	510.255	2,18	02:04:00	71,23	74,05

Hemos crecido un **22,1%** de visitas con respecto al 2014, igualmente el porcentaje de crecimiento de visitantes únicos es del **18.5%** y finalmente, el incremento de páginas visitadas es del **8.9%**.

### Visitas por meses

	2012	2013	2014	2015
Enero	0	12.024	12.788	18.208
Febrero	450	12.026	16.380	22.320
Marzo	10.468	13.840	17.795	37.955
Abril	4.746	17.894	15.408	22.161
Mayo	9.085	18.524	17.774	20.052
Junio	9.382	14.335	16.766	19.746
Julio	7.079	12.325	16.317	18.309
Agosto	5.347	8.314	10.630	13.322
Septiembre	6.622	11.431	14.061	15.994
Octubre	10.382	15.785	17.264	18.071
Noviembre	10.352	16.025	19.464	10.673
Diciembre	7.017	11.441	17.163	17.478
<b>Total</b>	<b>80.481</b>	<b>163.964</b>	<b>191.810</b>	<b>234.289</b>

El crecimiento mensual es muy significativo: Tenemos una media de 19.524 visitas por mes en el 2015, siendo de 15.984 la media de visitas del 2014.

### Páginas de la web visitadas por meses

	2012	2013	2014	2015
Enero	0	41.639	36.016	41.404
Febrero	12	40.932	47.404	51.133
Marzo	43.361	37.567	49.986	71.757
Abril	21.360	48.435	39.392	46.590
Mayo	39.142	48.580	40.290	43.827
Junio	43.956	35.737	38.523	44.526
Julio	27.679	28.591	36.820	42.026
Agosto	18.749	18.555	23.260	30.641
Septiembre	21.119	26.161	32.099	36.472
Octubre	35.438	38.308	40.476	45.314
Noviembre	33.979	42.536	43.970	21.796
Diciembre	20.304	26.430	40.209	34.769
<b>Total</b>	<b>305099</b>	<b>473.471</b>	<b>468445</b>	<b>510.255</b>

El volumen de páginas visitadas por meses es de 42.521 en 2015, siendo superior a la misma media de 2014 que fue de 39.037. En cuanto a la distribución mensual de páginas visitadas ocurre lo mismo que en las visitas con respecto a los dos últimos meses del año.

### Visitas por países (10 primeros que más nos visitan)

2013		2014		2015	
ESPAÑA	152.017	ESPAÑA	177.691 (92,91 %)	ESPAÑA	220.771 (94.5%)
MÉXICO	1.680	MÉXICO	2.024 (1,06 %)	MÉXICO	1.523 (0.6%)
COLOMBIA	1.664	COLOMBIA	1.850 (0,97 %)	COLOMBIA	1.511 (0.6%)
ARGENTINA	1.132	ARGENTINA	1.390 (0,73 %)	ARGENTINA	1.032 (0.4%)
PERÚ	1.110	PERÚ	1.191 (0,62 %)	PERÚ	1.030 (0.4%)
ESTADOS UNIDOS	1.000	ESTADOS UNIDOS	840 (0,44 %)	ESTADOS UNIDOS	836 (0.3%)
ECUADOR	569	VENEZUELA	630 (0,33 %)	VENEZUELA	587 (0.2%)
VENEZUELA	549	ECUADOR	557 (0,29 %)	ECUADOR	483 (0.2%)
REINO UNIDO	448	CHILE	420 (0,22 %)	CHILE	403 (0.1%)

Las provincias que más nos visitan son las andaluzas junto con Madrid y Barcelona.

### Visitas por dispositivo

	2012	2013	2014	2015
ORDENAD ORES PC	75.887	140.399	142.300 (74,40 %)	143.377 (61,23%)
MOVIL	3.622	17.058	37.847 (19,79 %)	76.732 (32,77%)
TABLET	1.422	6.057	11.113 (5,81 %)	14.070 (6,01%)

Siguen subiendo cada año las visitas realizadas a través de dispositivos móviles (teléfonos móvil o tablet), lo que supone, en el caso de los dispositivos móviles un incremento del **102%**. Esta progresión fue el motivo para crear junto a la nueva web la adaptación a móviles de nuestra página.