

6.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (87%)

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 9.343 consultas recibidas y un 68% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 29.000 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 (498)**
- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (277)**
- **510.225 visitas a nuestra página web**
- **Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)**



6.3.3 Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andalúz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 74%.

Si bien, de las 3.911 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez esta colaboración en 890 casos (23%), y en 108 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 998 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 en un 26% 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 3.803 informes antes de realizar una Advertencia (el 97% de los 3.911 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).

