

Por otra parte, se ha continuado impulsando la intervención mediadora como cauce efectivo de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía; a tal fin, en el año 2018 se ha producido un avance muy significativo, al haber aprobado la Mesa del Parlamento de Andalucía una reforma del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que reconoce expresamente la técnica de la mediación como una vía de solución de conflictos por parte de la defensoría y establece la obligación que tienen las Administraciones Públicas de Andalucía de comparecer a la sesión informativa de la mediación a la que les convoque el Defensor del Pueblo Andaluz.

Finalmente, en lo que se refiere a las publicaciones de la Institución, cabe señalar que este informe correspondiente a la gestión realizada en el año 2018 continúa la línea de mejora de los ejercicios anteriores. Con un formato reducido, con un enfoque valorativo y un contenido más comprensible, ameno y accesible, incorpora más de 900 enlaces a actuaciones, informes y actividades incorporadas a nuestra página web.

En este mismo sentido, la Institución mejora de forma continua la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página y facilitar la participación de las personas usuarias de la misma.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado desarrollando durante este año iniciativas dirigidas a fomentar la aplicación de las TIC a su funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este sentido, cabe destacar, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución de incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento. **En 2018 se han recibido 730.726 visitas a nuestras páginas web (un 58% mas que en 2017) y se han visitado 1.140.737 páginas (un aumento del 54%). A través de redes sociales se han producido 9.273 entradas en las web (un 36% menos que en el año anterior), alcanzando los 6.062 seguidores en Facebook (un 15% mas respecto al 2017) y 5.735 en Twitter (un 14% más que el año anterior).**

Por último, en la línea comprometida de adecuar nuestro funcionamiento interno a un sistema de gestión de calidad que permita su mejora permanente, en el año 2018 se ha acordado trasladar las tareas de certificación AENOR del Sistema de Gestión de Calidad del Defensor del Pueblo de Andaluz, para el ejercicio de 2019, a cuyo efecto ya se han iniciado las tareas de adecuación de nuestro sistema de gestión de la calidad a la normativa ISO 9001:2015.

6.9 Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a esta Sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2018
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,5
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	29,9
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	258,2
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	15,0
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	423,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,4

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2018
Número de quejas presentadas.	7.570
Número de quejas tramitadas.	10.915
Número de quejas admitidas.	3.687
Número de quejas no admitidas a trámite.	1.937
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	411
Número de quejas en las que desiste el interesado	1.135
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.052
Número de resoluciones efectuadas.	647
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/255 concluidas).	199
Número de consultas personales atendidas.	1.854
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.113
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	1.073
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	155
Número de consultas por internet atendidas.	1.962
Número de consultas atendidas en Redes Sociales	1.962
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	6.744
Número de entradas a las páginas web de internet.	1.058.739
Número de quejas presentadas a través de internet.	5.144
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	7.514
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	1
Fecha de presentación del Informe Anual 2017 en el Parlamento de Andalucía.	10-4-18
Número de ejemplares de publicaciones editados.	3.200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	2.180
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	423
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	169
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	136
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución	580