

Ello no obstante, los contratos relacionados con la adquisición de bienes y prestación de servicios vinculados a las nuevas tecnologías de la información y comunicación han adquirido un peso específico en los últimos años, en los que la Institución ha acometido una profunda tarea de modernización de sus procedimientos de trabajo para adaptarse a las exigencias de la sociedad actual. Ejemplos de ello son la potenciación de la web de la Institución, el impulso de su participación en diferentes redes sociales o la virtualización de los equipos de trabajo.

La introducción de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos se ha proyectado también sobre la actividad contractual de la defensoría. La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que transpuso al ordenamiento jurídico español las directivas europeas sobre la materia, introdujo la regla general de tramitación electrónica de los procedimientos de contratación pública entre otras novedades.

Para impulsar la tramitación electrónica de sus licitaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz se adhirió a la Plataforma de Contratación del Sector Público, cuyo servicio es gratuito. Al margen de los contratos menores, sobre los que se ofrece información periódica en el **Portal de Transparencia de la web institucional**, la totalidad de las licitaciones promovidas por el Defensor se ha tramitado por medios telemáticos en 2020. Ello supone la consolidación de este proyecto, impulsado por la Secretaría General a través del Departamento de Gestión Económica de la Institución y liderado por el Defensor, a quien corresponde la condición de órgano de contratación de la defensoría conforme a la normativa aplicable.

Desde un punto de vista económico, la tramitación de procedimientos de concurrencia pública para la obtención de los bienes y servicios necesarios para garantizar el funcionamiento de la Institución ha permitido un considerable ahorro de costes. Y es que, si comparamos el importe presupuestado por la Institución para la adquisición de tales bienes y servicios conforme a los precios de mercado y el importe por el que se adjudicaron finalmente los contratos, resulta un ahorro aproximado del 25%. Estos datos se analizan con mayor detalle en el informe que elabora la Institución para la elaboración de la Cuenta General y el Informe de Cumplimiento del Presupuesto del Parlamento de Andalucía durante el primer trimestre del año.

La contratación pública es una actividad compleja, tanto en el plano teórico o normativo como en la práctica, y plantea numerosos retos a los organismos públicos. Ello no obstante, la compra pública ofrece también enormes oportunidades, en tanto instrumento para impulsar políticas públicas estratégicas y para avanzar hacia una economía más sostenible, innovadora e igualitaria. Aunque la actividad contractual del Defensor del Pueblo Andaluz pueda ser reducida en comparación con la de la mayoría del sector público, la Institución trabaja para contribuir con ella a la consecución de los objetivos mencionados.

6.10. 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	2020
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,0
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	20,0
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	245,5
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	338,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,47
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2020
Número de quejas presentadas.	8.752
Número de quejas tramitadas.	12.573
Número de quejas admitidas.	4.084
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.479
Número de quejas solucionadas antes de admisión	397
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	604
Número de quejas en las que desiste el interesado	871

Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.564
Número de resoluciones efectuadas.	514
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/354 concluidas).	226
Número de consultas personales atendidas.	16.828
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	2.419
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	11.311
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	404
Número de consultas por internet atendidas.	2.373
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	0
Número de entradas a las páginas web de internet.	973.491
Número de quejas presentadas a través de internet.	7.322
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	6.219
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	07/07/20
Número de ejemplares de publicaciones editados.	200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	160
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	338
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	104
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	48
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	0