

Sobre los contratos menores adjudicados por la Institución se ofrece información periódica en el **portal de transparencia de la web institucional**, además de aquella que se publica en la PLACSP. Cabe destacar en este apartado que, aunque estos contratos no están sujetos a las exigencias de publicidad propias de la tramitación de los procedimientos ordinarios de contratación, la defensoría ha publicado en diversas ocasiones sus iniciativas de contratación menor en la PLACSP con la finalidad de promover la máxima concurrencia posible y obtener así la mejor relación calidad-precio en los bienes y servicios contratados.

Cabe citar en este sentido el expediente promovido por la Institución para el diseño y desarrollo de la identidad corporativa de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, nueva denominación de la Institución del Defensor del Menor que introdujo la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía. La convocatoria se publicó a través de la PLACSP pese a tratarse de un contrato menor, lo que favoreció la participación (se presentaron once proposiciones). La identidad propuesta por la licitadora que resultó adjudicataria del proyecto puede verse ya en el presente Informe.

4.9. 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	
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,6
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	28,1
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,7
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	360,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,4
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	
Número de quejas presentadas.	14.924
Número de quejas tramitadas.	13.092
Número de quejas admitidas.	4.498
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.849
Número de quejas solucionadas antes de admisión	439
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	601
Número de quejas en las que desiste el interesado	870
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.679
Número de resoluciones efectuadas.	496
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/347 concluidas).	224
Número de consultas personales atendidas.	1.179
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.467
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	4.855
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	287
Número de consultas por internet atendidas.	1.146
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.990
Número de entradas a las páginas web de internet.	883.217
Número de quejas presentadas a través de internet.	1.425
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	0
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	1
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	06/04/21
Número de ejemplares de publicaciones editados.	60
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	60
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	360
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	178
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	160
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	310