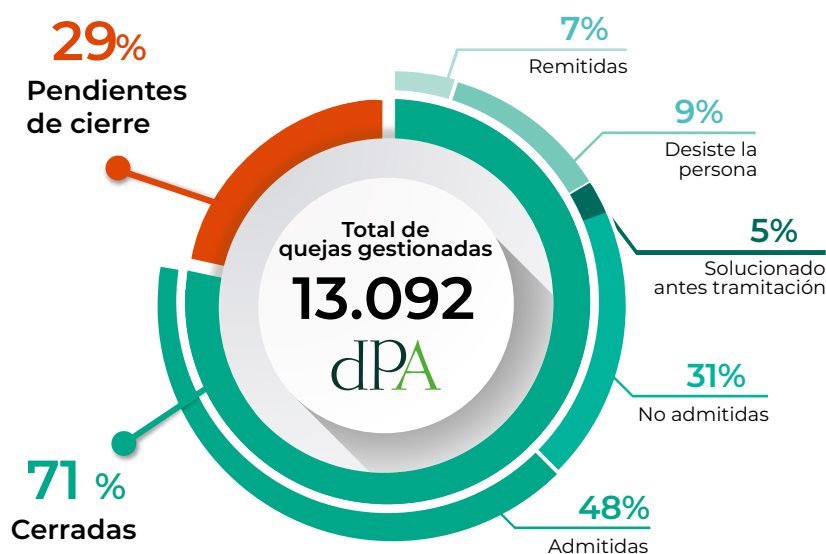


5.3. Nuestros Resultados

5.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2021, 9.314 expedientes se cerraron (71%) y otro 29% está pendiente. De los cerrados, 4.498 quejas se admitieron, otras 439 se solucionaron antes de la tramitación y 2.849 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 870 la persona desistió de continuar el proceso y 658 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.



De los 4.498 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.863 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 2.679 de los casos, un 94%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento. Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.

Grado de aceptación

5.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (83%)

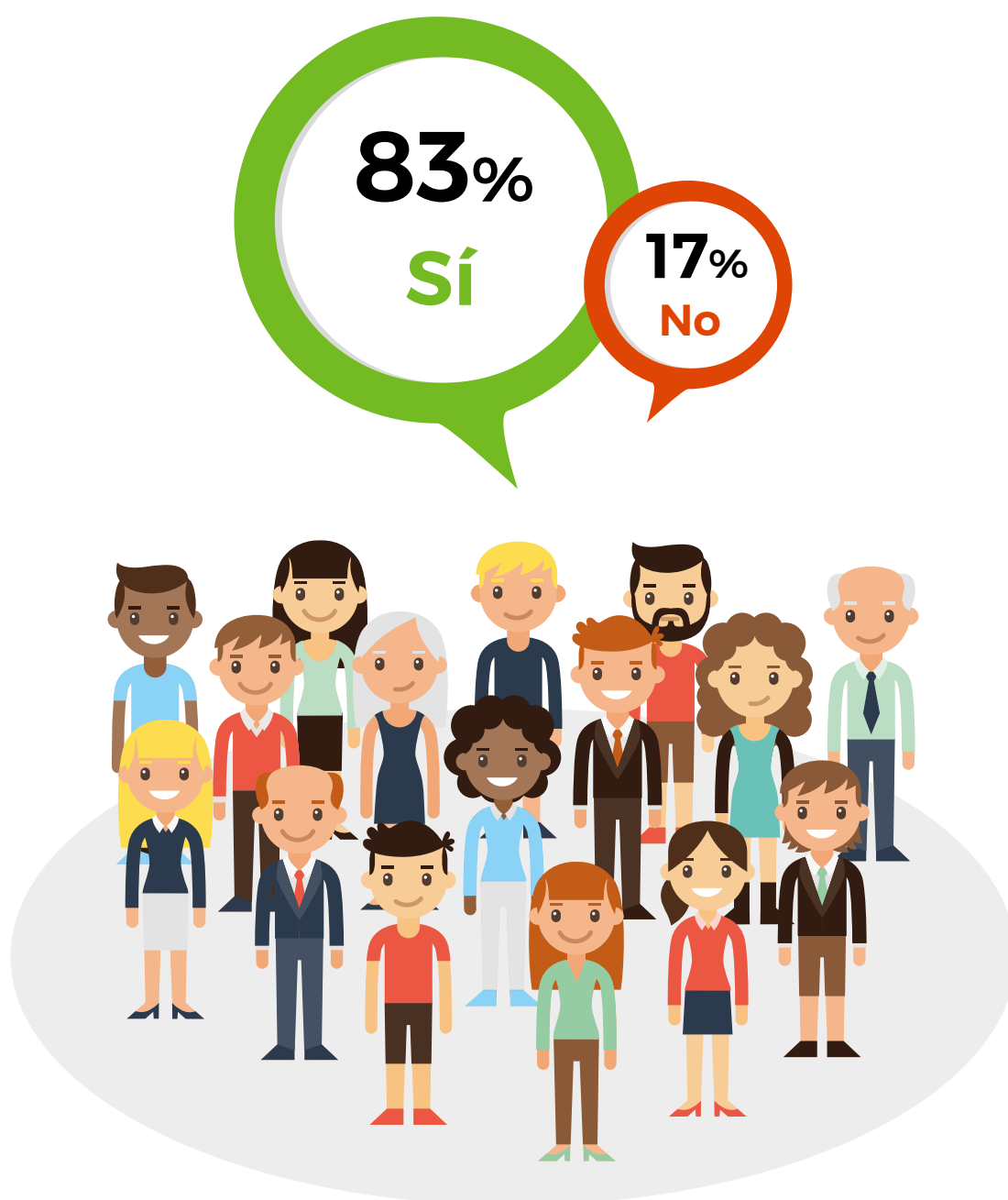
Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 14.924



consultas recibidas y un 55% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 30.665 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (704)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (254)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (883.271)
- En nuestras redes hemos recibido 14.932 interacciones en twitter y miles de ellas también en Facebook (comentan, nos dan me gusta...).

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.



5.3.3. Un 82% de colaboración de las administraciones

La principal valoración 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 82%. De los 4.749 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 863 casos (18%), y, de estas, 156 (el 3% del total) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 863 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 la ciudadanía. Aunque esta cifra supone que en un 18% 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.

Grado de colaboración de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.

