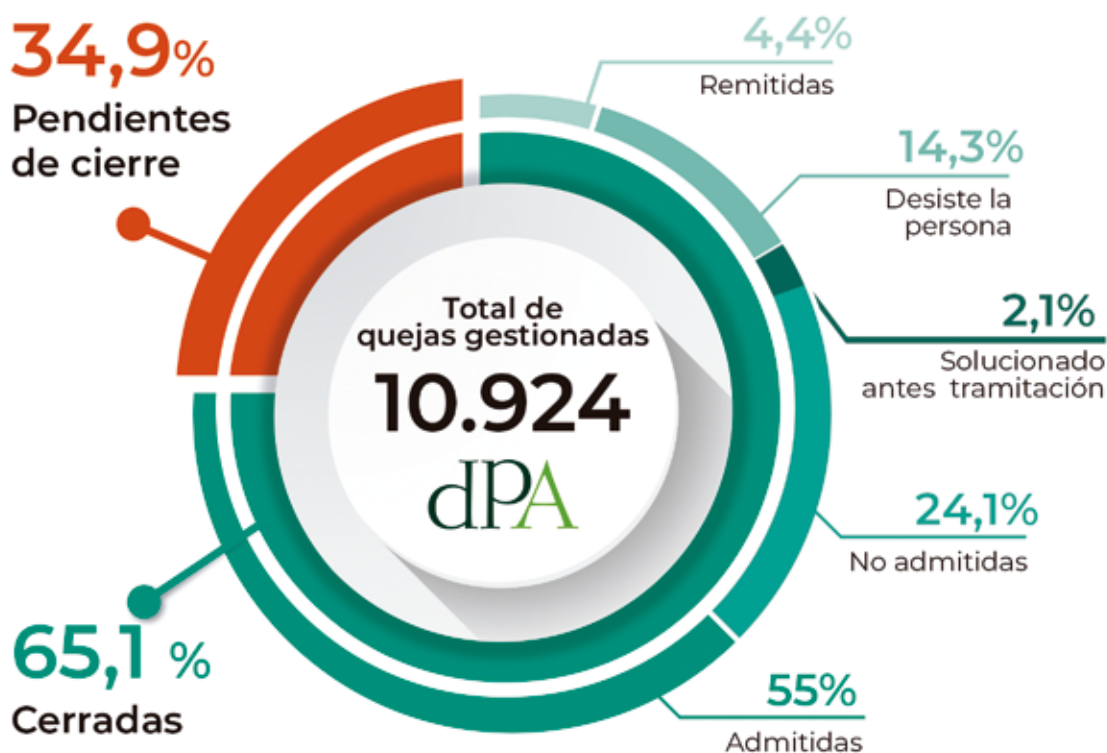


7.3. Nuestros resultados

7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 91% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2019, 7.113 expedientes se cerraron (65,1%) y otro 34,9% está pendiente. De los cerrados, 3.915 quejas se admitieron, 1.716 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.020 la persona desistió de continuar el proceso y 313 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.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación.



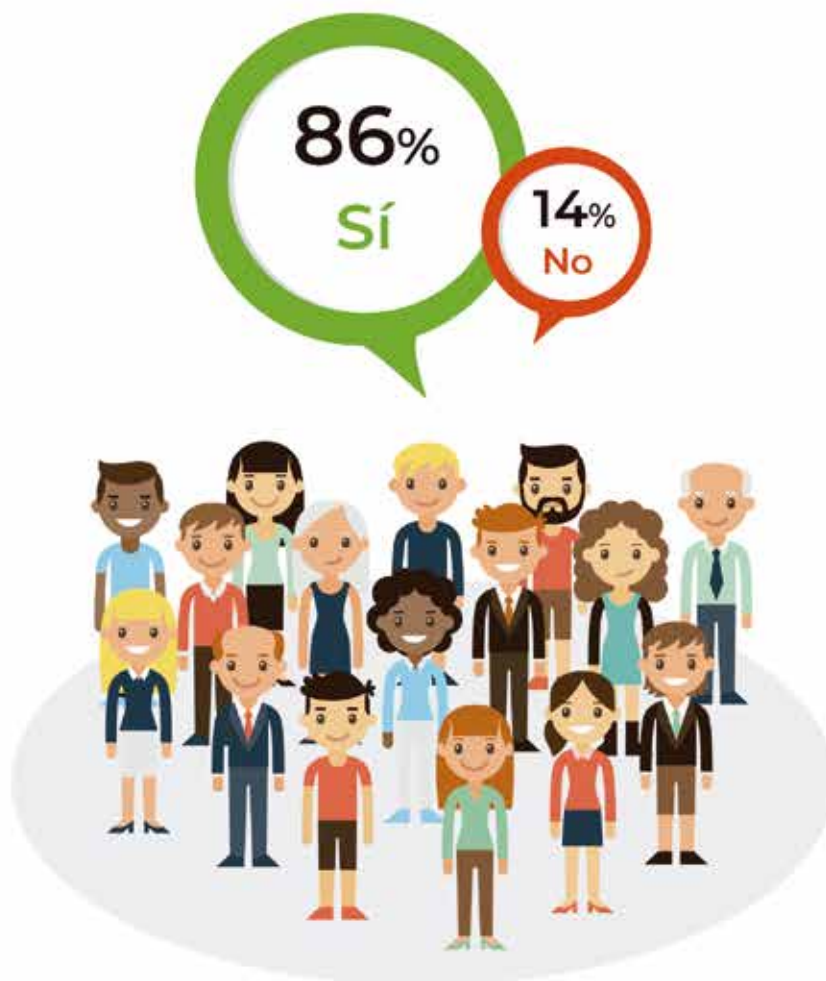
De los 3.915 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.401 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.186 de los casos, un 91%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 9% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

7.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (86%)

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 13.470 consultas recibidas y un 55% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 49.487 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

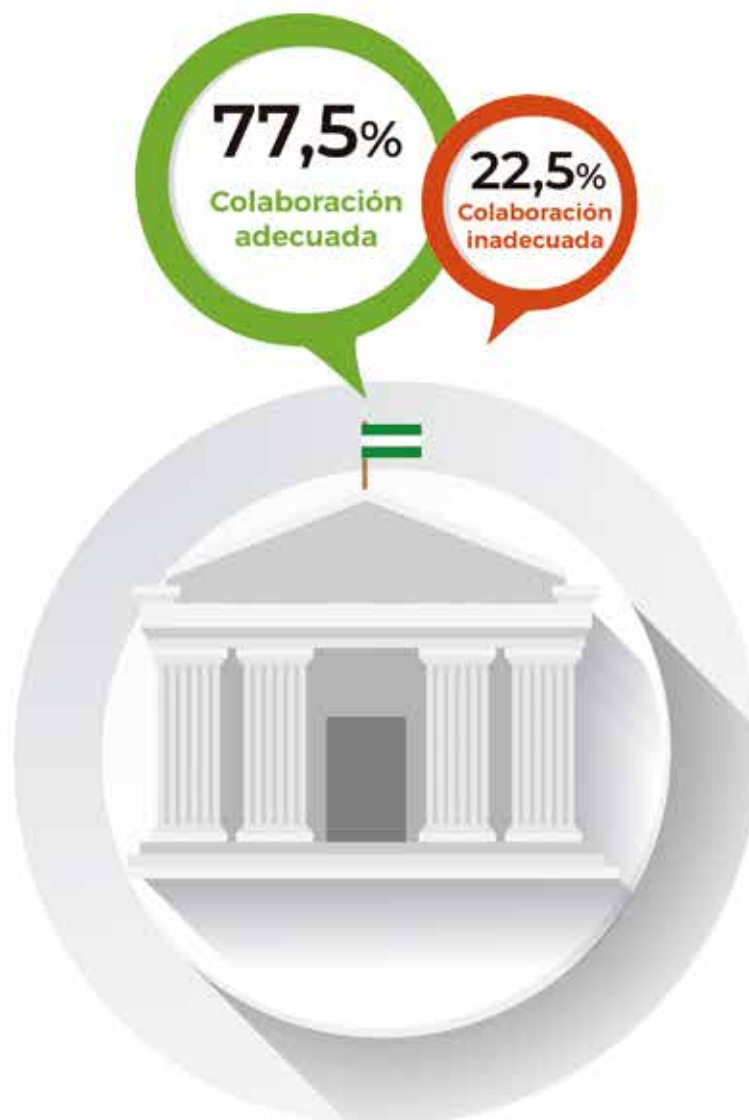
- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (829)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (258)
- Más de 955.000 visitas a nuestras webs
- En nuestras redes hemos recibido 37.061 interacciones en Facebook y 8.913 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.



7.3.3. Un 77% 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 Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 77,5%. De las 4.802 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.082 casos (20,2%), y en 111 (2,3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.193 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 22,5% 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.

