

## **El Defensor del Pueblo Andaluz entrega el Informe Anual de 2012 al Parlamento**

**[www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)**

José Chamizo entrega al Presidente del Parlamento el Informe de la gestión realizada por la Institución a lo largo del ejercicio de 2012.

Los datos estadísticos del ejercicio de 2012 reflejan un total de 7.239, lo que suponen un significativo aumento (en 2011 fueron 6.303 quejas presentadas).

Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de ordenación económica (872 quejas), aspectos de educación (850) y temas de empleo público (800 quejas). Le siguen 655 quejas sobre dependencia y 431 sobre vivienda.

Como viene siendo habitual, se ha continuado con actuaciones adoptadas por la propia iniciativa de la Institución a través de las quejas de oficio. Este año se han iniciado 247 expedientes de esta naturaleza dirigidos a materias de Educación, problemas de menores, o accidentes laborales.

Seguimos apreciando un empleo cada vez más notorio de las nuevas tecnologías en los accesos y contactos de las personas con la Institución. Este ejercicio ofrece una consolidación de las vías electrónicas de formulación de quejas (un 54,37% de las recibidas), del mismo modo que se obtienen datos de crecimiento exponencial de los contactos mantenidos a través del servicio en internet frente a otras modalidades de contacto más presencial.

En este proceso de multiplicar cauces y vías de contacto se destaca la consolidación del Registro y Sede Electrónicas del Defensor y la salida a redes sociales que han incrementado, sin duda, la capacidad de interrelacionar con otros sectores de la sociedad que se manifiestan y expresan en estos espacios de diálogo

Recientemente se ha producido una importante renovación del servicio en internet ([www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)) con una vocación mucho más relacional y de diálogo con las personas, ampliando fórmulas de presencia, como las videos conferencias, consultas en línea o la preparación de espacios temáticos especializados en los que el Defensor informa y contacta con los protagonistas interesados en estas materias concretas.

A la vez, el importante trabajo desarrollado por la Oficina de Información se ha evidenciado en la atención de 7.391 consultas en las que las personas acceden al Defensor del Pueblo Andaluz. Nuestra primera línea de atención ofrece su asesoramiento y ayuda en las más diversas cuestiones. Temas que afectan propiamente a las funciones de la institución o problemas de muy diversa naturaleza que procuramos responder resolviendo las dudas o canalizando las múltiples demandas hacia los servicios

adecuados. La Oficina de Información ha sido la línea de contacto inmediato con las personas, especialmente afectadas por los peores efectos de la crisis económica.

Este ejercicio de 2012 también ha permitido continuar con la realización de Informes Especiales puestos a la disposición de las señoras y señores diputados. Estos trabajos han sido:

- [La incidencia en el ocio juvenil de Andalucía de la Ley 7/2006 \(Ley Antibotellón\)](#)
- [Menores expuestos a violencia de género: víctimas con identidad propia](#)

Igualmente, el Informe Anual ofrece la Sección Tercera relativa a *Los Menores* en la que se desarrolla una atención más específica ante los problemas y necesidades que precisa este colectivo y que, en todo caso, representa una prioridad constante en las funciones de protección y garantía que asume la Institución. Esta Sección constituye el núcleo del Informe específico que en próximas fechas presentaremos bajo la condición específica de Defensor del Menor de Andalucía.

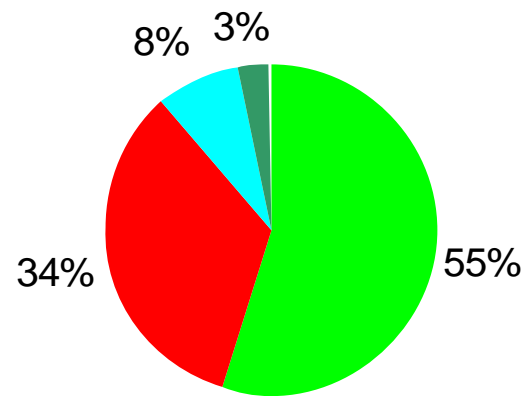
Tras la entrega del Informe Anual al Presidente del Parlamento, se desarrollarán las comparecencias para debatir el contenido del Informe ante la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos, así como ante el Pleno de la Cámara.

Aunque los contenidos del Informe serán tratados con mayor detalle a lo largo de esta tramitación parlamentaria, se ofrecen los datos estadísticos más destacados del trabajo de la Institución durante 2012. El propio contenido del informe, así como sus anexos estadísticos, se recogen íntegros en el [servicio de internet](#) de la Institución.

Andalucía, 25 de Marzo de 2013.

PRINCIPALES DATOS ESTADÍSTICOS DEL INFORME ANUAL DE 2012

**TRAMITACIÓN DE QUEJAS (2012)**



■ ADMITIDAS ■ NO ADMITIDAS ■ REMITIDAS ■ DE OFICIO

**QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN MATERIA Y LUGAR DE ORIGEN (2012)**

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas Oficio	TOTAL
Adm. Pub. y Ordenac. Económica	22	76	43	59	49	26	65	324	201	7	872
Educación	22	89	37	47	24	38	86	163	309	35	850
Personal del Sector Público	28	80	64	70	34	30	88	153	227	26	800
Dependencias y Ser. Sociales	17	59	31	50	20	28	74	249	111	16	655
Vivienda	13	55	28	21	16	16	44	131	87	20	431
Prisiones	9	118	25	29	40	15	17	127	28	15	423
Menores	8	43	15	15	8	15	35	66	147	40	392
Medio Ambiente	13	33	20	19	21	12	25	100	109	10	362
Salud	18	38	12	18	14	14	47	97	92	12	362
Trabajo	9	32	17	18	7	9	21	67	68	15	263
Administración de Justicia	16	34	17	12	11	8	31	62	48	4	243
Igualdad de Sexo	3	1	0	2	1	1	4	26	197	7	242
Administraciones Tributarias	8	23	20	18	11	6	35	51	59	1	232
Transportes	6	13	10	18	7	15	21	76	46	6	218
Telecomunic. y Tecnologías	7	9	7	9	4	62	9	42	33	2	184
Extranjería	4	15	1	2	10	0	22	59	41	6	160
Urbanismo	8	16	14	8	4	2	13	38	29	9	141
Seguridad Social	2	18	5	10	4	5	11	33	15	1	104
Cultura y Deportes	0	3	1	6	0	1	2	33	17	5	68
Protección Ciudadana	3	7	4	4	4	4	2	11	19	2	60
Obras Públicas	1	5	6	4	0	4	7	13	11	7	58
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	2	12	0	3	19	3	1	14	1	56
Pendiente de Determinar	1	8	2	4	0	2	0	10	18	0	45
Inform.y Atención al Ciudadano	0	1	0	2	0	0	1	8	6	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>778</b>	<b>391</b>	<b>445</b>	<b>292</b>	<b>332</b>	<b>663</b>	<b>1.940</b>	<b>1.932</b>	<b>247</b>	<b>7.239</b>

QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN MATERIAS (2012)

