

## 02.3.1

### Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2014 ha sido atendido un total de **9.185 consultas**, lo que supone un récord de consultas atendidas en un año a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación se contiene un cuadro con la evolución habida en los últimos 13 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Atención Ciudadana.

#### Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

| Año       | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Consultas | 5.181 | 5.691 | 5.962 | 6.594 | 6.810 | 6.710 | 6.888 | 8.143 | 9.082 | 8.575 | 8.365 | 8.691 | 9.185 |



## 02.3.2

### Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene puestos a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un hándicap para acceder a nuestros servicios.

En este sentido, en la actualidad pueden dirigirse consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono, llamando al número 954 21 21 21.
- Por fax, contactando con el número 954 21 44 97.
- Por e-mail, escribiendo a [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es)
- A través de los sitios web de la Institución:

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

[www.defensordelmenordeandalucia.es](http://www.defensordelmenordeandalucia.es)

- A través de la sede electrónica.
- En el Teléfono del Menor, que es gratuito. 900.506.113.
- A través de las redes sociales: facebook, twitter, tuenti y youtube.

Con respecto a años precedentes, una novedad sustancial merecedora de ser relatada en este informe, consiste en que durante el presente ejercicio se ha articulado un sistema que ha hecho factible el cómputo de las consultas que recibimos a través de Facebook y de Twitter, además de las que nos llegan por los canales de participación ciudadana dispuestos en nuestros sitios web.

Las mismas, se han llegado a situar a niveles semejantes al alcanzado por las consultas que nos llegan a través del correo electrónico, un canal absolutamente consolidado a lo largo de los últimos años. De hecho, teniendo en cuenta que tal sistema de cómputo no se dispuso hasta finales del primer trimestre, cabe entender que el protagonismo que han adquirido las redes sociales y los sitios web para la presentación de consultas es aún mayor.

Asimismo, la consolidación de las redes sociales como sistema habitual de comunicación entre importantes sectores de la sociedad nos lleva a augurar un mayor protagonismo de estos canales en años venideros.

Por lo demás, tal y como se aprecia en los cuadros que se incorporan a continuación, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el teléfono como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas. Así, las recibidas a través del número institucional (954 21 21 21) y del Teléfono gratuito del Menor, suman un porcentaje cercano al 70%.

A una más que considerable distancia se sitúan las consultas presenciales, que se atienden en la propia sede de la Institución y que se sitúan cercanas al 16% del total. La tendencia que se viene detectando lleva a concluir que cada vez más la ciudadanía opta por canales de comunicación mucho más ágiles, que permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a las oficinas que disponemos.

Asimismo, la enorme extensión de nuestra Comunidad Autónoma y el hecho de que este Comisionado únicamente cuente con una sede localizada en Sevilla, son razones que igualmente vienen a justificar esta tendencia que comentamos.

## Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

| Mes           | Escrita   | Presencial   | Telefónica   | Internet   | R. Social  | Total        | %              |
|---------------|-----------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|----------------|
| Enero         | 8         | 113          | 465          | 51         | 0          | 637          | 6,94%          |
| Febrero       | 13        | 102          | 491          | 74         | 0          | 680          | 7,40%          |
| Marzo         | 5         | 131          | 607          | 55         | 87         | 885          | 9,64%          |
| Abril         | 11        | 127          | 544          | 45         | 67         | 794          | 8,64%          |
| Mayo          | 7         | 110          | 527          | 38         | 63         | 745          | 8,11%          |
| Junio         | 6         | 159          | 563          | 56         | 41         | 825          | 8,98%          |
| Julio         | 9         | 140          | 583          | 77         | 116        | 925          | 10,07%         |
| Agosto        | 3         | 88           | 357          | 56         | 35         | 539          | 5,87%          |
| Septiembre    | 8         | 134          | 654          | 36         | 52         | 884          | 9,62%          |
| Octubre       | 4         | 134          | 583          | 69         | 60         | 850          | 9,25%          |
| Noviembre     | 6         | 116          | 552          | 51         | 56         | 781          | 8,50%          |
| Diciembre     | 11        | 95           | 422          | 61         | 51         | 640          | 6,97%          |
| <b>Total:</b> | <b>91</b> | <b>1.449</b> | <b>6.348</b> | <b>669</b> | <b>628</b> | <b>9.185</b> | <b>100,00%</b> |

## Tipo de consulta por meses y canal

