

## **El Defensor del Pueblo Andaluz entrega el Informe Anual de 2011 al Parlamento**

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

José Chamizo ha entregado a la Presidenta del Parlamento el Informe de la gestión realizada por la Institución a lo largo del ejercicio de 2011.

Los datos estadísticos del ejercicio de 2011 reflejan un total de 6.303 quejas presentadas. Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de educación (881 quejas), aspectos de empleo público (539) y temas de medio ambiente (531 quejas).

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 261 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 38,57% 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.

A la vez, el importante trabajo desarrollado por la Oficina de Información se ha evidenciado en la atención de 7.765 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 sus dudas o canalizando ante diversas instancias las múltiples demandas.

Y, desde luego, la puesta en marcha de la Sede y Registro Electrónicos del Defensor del Pueblo Andaluz evidencia también la adaptación paulatina de la Institución a las herramientas de comunicación y gestión electrónica. Un reto ya asumido que ocupa una buena parte de nuestro trabajo para mejorar nuestras relaciones con las personas, administraciones, entidades ciudadanas y otros agentes de interés.

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 y consultas en línea.

También se ha continuado con la realización de Informes Especiales puestos a la disposición de las señoras y señores diputados. Estos trabajos han sido:

- La intervención de la Junta de Andalucía en el sistema penitenciario: colaboraciones más destacadas.
- Las personas mayores y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en Andalucía.

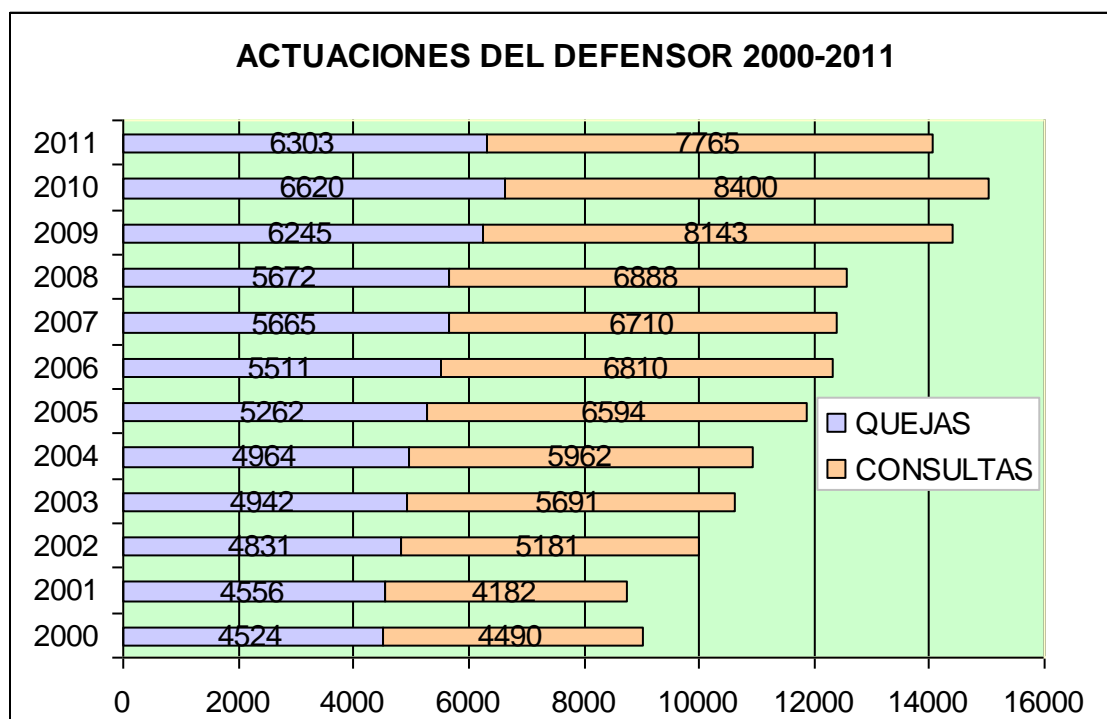
Igualmente, ofrecemos la Sección Tercera relativa a *Los Menores* en la que se desarrolla una atención más específica ante los problemas y necesidades que precisa este colectivo y que, en todo caso, representa una prioridad constante en las funciones de protección y garantía que asume la Institución.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

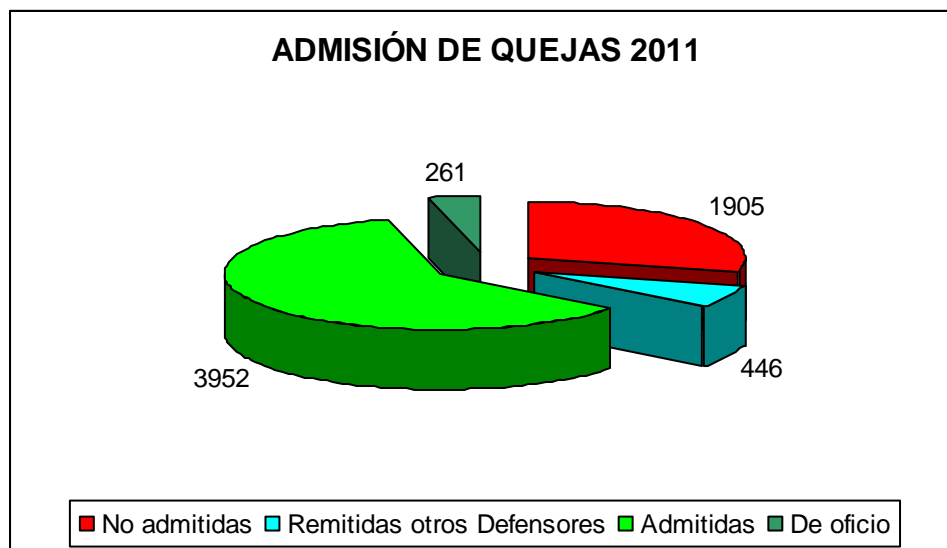
Tras la entrega del Informe Anual a la Presidenta del Parlamento, se desarrollarán las comparecencias para debatir el contenido del Informe ante la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos, así como ante el Pleno de la Cámara.

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 2011. El propio contenido del informe, así como sus anexos estadísticos, se recogen íntegros en el servicio de internet de la Institución ([www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)).

Andalucía, 30 de Marzo de 2012.

## PRINCIPALES DATOS ESTADÍSTICOS DEL INFORME ANUAL DE 2011





Área de actuación										Quejas	TOTAL
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Oficio	
Educación	16	96	34	71	10	10	266	141	217	20	881
Personal Sector Público	13	33	45	42	36	26	43	156	137	8	539
Medioambiente	25	32	12	156	19	14	36	113	107	17	531
Serv.Sociales y Depend.	6	43	26	19	15	9	75	166	88	14	461
Prisiones	10	160	16	24	34	43	13	87	43	20	450
Vivienda	15	47	27	16	17	15	49	126	112	12	436
Salud	8	39	6	22	10	12	35	114	110	8	364
Menores	11	31	13	11	17	8	24	47	114	44	320
admón.. de Justicia	8	32	8	19	14	14	22	65	65	5	252
Trabajo	4	25	9	4	4	8	16	44	57	41	212
Transportes	4	11	14	12	4	9	21	61	67	9	212
Urbanismo	7	16	13	12	9	12	26	57	39	4	195
Adm, Económicas	2	17	6	14	3	11	16	49	70	3	191
Extranjería	9	5	3	8	3	2	17	83	49	9	188
Admones. Tributarias	10	24	2	14	5	3	20	43	54	3	178
Pendiente de Determinar	2	16	12	6	5	5	9	19	70	1	145
Telec. y Tecnologías	8	10	4	9	4	3	10	10	65	3	126
Protección Ciudadana	2	12	3	2	4	1	10	22	47	12	115
Seguridad Social	2	11	7	6	3	6	12	29	22	0	98
Igualdad de Sexo	5	4	7	2	3	3	9	20	12	17	82
Cultura y Deportes	1	4	1	6	1	1	5	37	22	0	78
Obras Públicas	3	6	3	6	2	4	8	22	15	7	76
Org. Adm.. Locales	4	6	4	5	1	8	7	21	16	3	75
Infor.y Atenc. al Ciudadano	37	0	1	1	0	1	1	8	7	0	56
Agric. Ganadería y Pesca	1	5	2	1	4	12	1	6	9	1	42
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>685</b>	<b>278</b>	<b>488</b>	<b>227</b>	<b>240</b>	<b>751</b>	<b>1.546</b>	<b>1.614</b>	<b>261</b>	<b>6.303</b>

