

los que poder abrir nuevos canales de comunicación; o de la apuesta por favorecer la participación de la ciudadanía, sea por lo que este año 2014 se ha alcanzado una **cifra récord en el número de consultas atendidas** por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo de toda su historia.

Asimismo, la implementación de nuevos sistemas de gestión de tales consultas ha permitido una ostensible reducción en los tiempos de respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía, e incluso una importante ampliación del espacio temporal en el que prestamos nuestros servicios.

Es pues firme nuestra apuesta por seguir trabajando en la línea marcada de atención cercana y eficaz de las consultas que nos trasladan nuestros conciudadanos, para lo cual seguiremos sin desaliento dando lo mejor de nosotros mismos.

02.2 Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana

En nuestro trabajo, no son excepcionales las gestiones que, al hilo de las consultas, son desarrolladas por este personal para dar respuesta a las necesidades de asistencia planteadas por los usuarios y usuarias de nuestro servicio.

Entre ellas, destacan intervenciones ante los servicios sociales comunitarios; gestiones ante letrados; contactos con organismos públicos o gestiones con entidades privadas.

Asimismo, deben incluirse en este apartado, actuaciones llevadas a cabo a instancias de las distintas áreas de trabajo de la Institución, orientadas a obtener información adicional sobre las circunstancias particulares que puedan concurrir en determinados casos objeto de análisis. Las mismas suelen tener lugar, la mayor parte de las veces, respecto de las propias personas afectadas o sobre organismos públicos o entidades privadas afectadas en los asuntos analizados.

Todos ello con la intención de ofrecer una atención rigurosa, ágil y eficaz y, al mismo tiempo, cercana, personalizada, comprensiva, amable y sincera; de forma tal que el ciudadano o la ciudadana que demande nuestra intervención se sienta plenamente acogida, perfectamente atendida y, en definitiva, totalmente a gusto en una Institución que no tiene otra razón de ser que la defensa de los derechos y de las libertades de la ciudadanía.

Considerando todo lo anterior, y al objeto de describir en mejor medida y resaltar el enorme valor de estas intervenciones, a continuación se contienen algunos ejemplos que, a nuestro juicio, permiten ilustrar lo que señalamos.

Consulta 14/5186.

Recibimos la llamada de una interesada para solicitar información sobre qué puede hacer ante la situación de acoso y maltrato que al parecer esta sufriendo su hijo, que recientemente ha cumplido los 18 años.

Según indica, desde hace un año, el entonces menor ha venido sufriendo acoso (personal y a través de las redes sociales) e incluso agresiones físicas. Al parecer, denunció los hechos pero no van a ser juzgados hasta pasados varios meses. A pesar de ello, indica que su hijo sigue recibiendo amenazas constantemente y que incluso le han dicho que la semana siguiente, con motivo de unas fiestas en la localidad, los agresores iban a buscarlo para "darle una paliza".