

**PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO
ANDALUZ**

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. ¿Qué es el Defensor del Pueblo Andaluz y cuáles son sus funciones? | 3 |
| 2. ¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación al Defensor? | 3 |
| 3. ¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz? | 3 |
| 4. ¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz? | 4 |
| 5. ¿Qué es una queja? | 4 |
| 6. ¿Cómo se presenta una queja? | 5 |
| 7. ¿Qué efectos tiene la presentación de una queja? | 5 |
| 8. ¿Dónde se puede presentar una queja? | 5 |
| 9. ¿Qué es una consulta? | 6 |
| 10. ¿Cómo se presenta una consulta? | 6 |
| 11. ¿Qué es una mediación? | 7 |
| 12. ¿Cómo se puede solicitar una mediación? | 7 |
| 13. ¿En qué casos no puede intervenir el Defensor? | 8 |
| 14. ¿Cómo se tramita una queja? | 9 |
| 15. ¿Cómo se tramita una mediación? | 10 |
| 16. ¿Qué ocurre si las Administraciones u Organismos Públicos no responden al Defensor? | 11 |
| 17. ¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja? | 12 |
| 18. ¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja? | 12 |
| 19. ¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja? .. | 12 |
| 20. ¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto? | 13 |
| 21. ¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja? | 13 |

| | | |
|-----|--|----|
| 22. | ¿Qué es el informe Anual? | 14 |
| 23. | ¿Qué es un Informe Especial? | 14 |
| 24. | ¿Cuál es el horario de atención al público? | 14 |
| 25. | ¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva mi queja? | 15 |
| 26. | ¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor? | 15 |
| 27. | ¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor? | 15 |
| 28. | ¿En qué plazos debe intervenir el Defensor del Pueblo Andaluz? | 16 |

1. ¿Qué es el Defensor del Pueblo Andaluz y cuáles son sus funciones?

El Defensor del Pueblo Andaluz es una Institución del Parlamento de Andalucía dedicada a proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título primero de la Constitución y en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía (derecho a la Igualdad, derecho a la Educación, derecho a la Protección de la Salud, derecho de acceso a la Cultura, derecho a disfrutar de un Medio Ambiente adecuado, derecho a la Vivienda, derecho al Trabajo, etc.)

Para el desarrollo de estas funciones puede supervisar las actuaciones de las Administraciones Públicas de Andalucía (Ayuntamientos, Diputaciones, Consejerías de la Junta de Andalucía, Agencias públicas, Empresas públicas, Hospitales públicos, etc.)

De este modo, cuando una persona tiene un problema con alguna de estas Administraciones Públicas, **puede presentar una queja** ante el Defensor del Pueblo Andaluz para que éste intervenga en el conflicto.

También **puede plantear una consulta**, si lo que desea es que el Defensor del Pueblo Andaluz le asesore en alguna cuestión que afecte a alguna de las Administraciones Públicas de Andalucía.

Finalmente, se puede solicitar que por parte del Defensor del Pueblo Andaluz se lleve a cabo una **mediación**. Esta actuación está pensada, con carácter general, para aquellos casos en los que la solución al problema planteado por la ciudadanía requiere la colaboración de alguna Administración Pública, de entidades prestadoras de servicios de interés general o de algunas entidades privadas a las que el Defensor no puede supervisar.

Ejemplo de estas actuaciones de mediación son las intervenciones que el Defensor realiza ante la compañía ENDESA, ante TELEFÓNICA, ante algunas entidades financieras o ante determinados organismos de la Administración Pública del Estado, como la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.

2. ¿Cuesta dinero presentar una queja, hacer una consulta o solicitar una mediación al Defensor?

No. Nuestra intervención es gratuita, sencilla y reservada.

3. ¿Quién puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

Cualquier persona puede pedir la intervención del Defensor. No importa la edad, el origen, la residencia o la nacionalidad.

Las personas jurídicas (asociaciones, empresas, fundaciones, ONG´s, etc.) también pueden acudir al Defensor.

4. ¿Para qué se puede acudir al Defensor del Pueblo Andaluz?

Al Defensor del Pueblo Andaluz se puede acudir:

- a) Para presentarle una queja contra alguna Administración Pública de Andalucía.
- b) Para plantearle alguna consulta.
- c) Para solicitarle que haga una mediación ante una Administración Pública, ante empresas prestadoras de servicios de interés general o ante algunas entidades privadas.

5. ¿Qué es una queja?

Son muy frecuentes los contactos que tenemos con las Administraciones Públicas de Andalucía (Consejerías, Ayuntamientos, Diputaciones, Mancomunidades, Hospitales, Colegios, empresas públicas, agencias, etc.)

Por ejemplo, cada vez que vamos a un ambulatorio; cuando llevamos a nuestros hijos e hijas al colegio; cuando pagamos impuestos; cuando presentamos denuncias; cuando solicitamos licencias; cuando pedimos una subvención; cuando nos ponen una multa de tráfico; cuando vamos a un polideportivo..., estamos relacionándonos con las Administraciones Públicas.

En ocasiones, la actuación que llevan a cabo estas Administraciones Públicas no es correcta y puede suponer un menoscabo para nuestros derechos o libertades.

En estos supuestos es posible presentar una queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz para que analice si la Administración Pública ha actuado correctamente y, en el caso en que detectase alguna irregularidad, que le diga a esa Administración que debe rectificar.

Al margen de lo anterior, el Defensor del Pueblo Andaluz puede abrir quejas de oficio, es decir, por iniciativa propia.

Actúa así cuando, a pesar de no haber recibido quejas de ciudadanos o ciudadanas, tenga indicios de que haya lesión o puesta en peligro de los derechos y de las libertades de las personas.

6. ¿Cómo se presenta una queja?

Basta con dirigir una comunicación al Defensor del Pueblo Andaluz explicando el problema que ha surgido con la Administración Pública de Andalucía o con el organismo afectado.

Conviene acompañarla de las reclamaciones, escritos y otros documentos que ayuden a aclarar el contenido de la queja.

La queja debe estar firmada y en la misma debe indicarse una dirección a la que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda dirigir sus sucesivas comunicaciones y respuestas.

7. ¿Qué efectos tiene la presentación de una queja?

Tras la presentación de una queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, éste la analizará y valorará si se puede admitir a trámite. En tal caso, iniciará la correspondiente investigación.

No obstante, ni la presentación de una queja ni su admisión a trámite suponen la suspensión de los plazos que prevén las leyes para, por ejemplo, presentar alegaciones o recursos administrativos o contencioso-administrativos.

De este modo, la investigación que se realice desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz será independiente de las demás acciones que se puedan llevar a cabo por la persona afectada.

8. ¿Dónde se puede presentar una queja?

Las quejas pueden presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías:

- En persona. Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal: Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- Por correo electrónico: Dirigido a la siguiente dirección: defensor@defensor-and.es (teniendo la precaución de adjuntar al correo un archivo que contenga el escrito de queja debidamente firmado).
- A través de la web:
<http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/queja>
- Por fax: Al siguiente número: 954 21 44 97.

- A través de la sede electrónica: <https://sede-electronica.defensor-and.es/>
- Otros Registros Públicos: Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.
- Por videoconferencia: A través de la siguiente dirección: http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/entrevistas_online

9. ¿Qué es una consulta?

Es normal que en ocasiones nos surjan dudas sobre cuestiones que afectan a nuestras relaciones con las Administraciones Públicas de Andalucía. No es extraño que a veces no sepamos qué hacer ni a dónde acudir cuando tenemos un problema.

En estos supuestos es posible trasladar una **consulta** al Defensor del Pueblo Andaluz para que nos resuelva las dudas o para que nos oriente.

10. ¿Cómo se presenta una consulta?

Basta con trasladar al Defensor del Pueblo Andaluz la duda surgida. Conviene acompañarla de todos aquellos documentos que ayuden a aclararla.

Las consultas pueden presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías:

- En persona. Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por teléfono: Llamando al siguiente número: 954 21 21 21.
- Por correo postal: Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- Por correo electrónico: Dirigido a la siguiente dirección: defensor@defensor-and.es
- A través de la web:
http://www.defensordelpuebloandaluz.es/te_ayudamos/tu_consulta
- Por fax: Al siguiente número: 954 21 44 97.
- A través de la sede electrónica: <https://sede-electronica.defensor-and.es/>

- Otros Registros Públicos: Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.
- Por videoconferencia: A través de la siguiente dirección: http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/entrevistas_online

11. ¿Qué es una mediación?

El principal cometido que tiene el Defensor del Pueblo Andaluz es defender los derechos y las libertades de los ciudadanos y ciudadanas.

Hay ocasiones en las que, para hacer esta defensa, debe acudir ante Administraciones, entidades u organismos a los que no puede supervisar. Sería el caso, por ejemplo, de problemas surgidos con empresas prestadoras de servicios de interés general o con organismos pertenecientes a la Administración General del Estado.

En estos casos, el Defensor puede intentar mediar en el conflicto surgido, para favorecer que las partes puedan llegar a un entendimiento. Es lo que llamamos una mediación.

Éstas se llevan a cabo con organismos de las Administraciones Públicas, con entidades prestadoras de servicios de interés general (por ejemplo, ENDESA o TELEFÓNICA), o con algunas entidades privadas (algunas entidades financieras, por ejemplo).

12. ¿Cómo se puede solicitar una mediación?

Basta con solicitarlo al Defensor del Pueblo Andaluz a través de cualquiera de los canales que tiene dispuesto para ello.

- En persona. Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal: Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- Por correo electrónico: Dirigido a la siguiente dirección: defensor@defensor-and.es
- A través de la web:
<http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/queja>
- Por fax: Al siguiente número: 954 21 44 97.

- A través de la sede electrónica: <https://sede-electronica.defensor-and.es/>
- Otros Registros Públicos: Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.
- Por videoconferencia: A través de la siguiente dirección: http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/entrevistas_online

13. ¿En qué casos no puede intervenir el Defensor?

Con carácter general, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede intervenir en los siguientes casos:

- Cuando no aprecie indicio suficiente de irregularidad en la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía.
- Cuando el problema se dé entre particulares y no afecte por tanto a una Administración Pública de Andalucía. Sería el caso de los conflictos entre vecinos, familiares, parejas o con empresas privadas, por ejemplo. En estos casos se podría valorar la posibilidad de hacer una mediación.
- Cuando el problema afecte a una Administración Pública que no sea de Andalucía. Sería el caso, por ejemplo, de Ministerios, Seguridad Social, Policía Nacional, Ayuntamientos de otras Comunidades Autónomas, etc. En estos supuestos, el Defensor podría valorar la oportunidad de llevar a cabo una mediación.
- Cuando el asunto que se vaya a plantear esté pendiente de resolución judicial. En estos casos, el Defensor podría intervenir para exigir que no haya retrasos indebidos en el procedimiento judicial.
- Cuando la queja sea anónima.
- Cuando advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de una pretensión clara o generación de un perjuicio al legítimo derecho de una tercera persona.

En todos estos supuestos el Defensor informará puntualmente de los motivos por los que no puede intervenir, y ofrecerá información y asesoramiento sobre los organismos a los que se puede recurrir o sobre la existencia de otras posibles vías de actuación.

14. ¿Cómo se tramita una queja?

El procedimiento de tramitación de quejas es informal. No obstante, con carácter general suele acomodarse al esquema que se especifica a continuación.

En cualquier caso, el Defensor del Pueblo Andaluz informa a las personas afectadas de todas las actuaciones que realiza en cada expediente de queja.

Fase 1: Acuse de recibo. Plazo: 7 días.

Cuando el Defensor del Pueblo Andaluz recibe una queja, en el plazo máximo de 7 días envía un acuse de recibo indicando que el asunto va a ser analizado. En dicho escrito se especifica un número de expediente al que se sugiere se haga referencia en todo momento que se consulte la queja o se envíe información.

Fase 2: Admisión / Inadmisión a trámite. Plazo: 28 días.

En el plazo máximo de 28 días, el Defensor del Pueblo Andaluz analiza si la queja puede ser admitida a trámite o no. En este sentido se comprueba que reúna los requisitos que establece la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz.

Si la queja no es admisible a trámite, en tal caso se procede a su archivo informando a las personas afectadas tanto del cierre como de la existencia de otras posibles vías para solucionar el problema planteado.

Por el contrario, si la queja es admisible a trámite, se inicia la fase de supervisión ante la Administración, organismo o entidad afectada.

Fase 3: Supervisión.

Admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo Andaluz inicia su investigación. Para ello se dirige a la Administración, organismo o entidad afectada informándole del problema planteado y solicitándole que dé cuenta de lo sucedido.

Hasta conseguir la información necesaria para emitir un pronunciamiento, es posible que el Defensor del Pueblo Andaluz dirija diversas solicitudes de información a la Administración, organismo o entidad afectada.

Una vez se obtenga esa información, el Defensor del Pueblo Andaluz valorará si existe o no irregularidad en la actuación de la Administración, organismo o entidad en cuestión.

Si considera que ha existido irregularidad, entonces se iniciará la fase de Resolución.

Si no, se iniciará la fase de cierre y archivo de la queja.

Fase 4: Resolución (en su caso).

Si concluida la fase de investigación el Defensor del Pueblo Andaluz considera que existen indicios de irregularidad, entonces dictará una Resolución.

La misma puede consistir en un Recordatorio de deberes legales, una Recomendación o una Sugerencia.

La Administración, organismo o entidad afectada deberá dar respuesta a la Resolución indicando si la acepta o si no la acepta. En este segundo caso, deberá indicar las razones por las que no ofrece su aceptación.

A partir de aquí se inicia la fase de cierre y archivo.

Fase 5: Cierre y archivo.

En el plazo máximo de 30 días desde la conclusión de la fase de investigación o resolución, el Defensor del Pueblo Andaluz deberá acordar el cierre de la queja.

Éste puede deberse a muchas y muy variadas causas. Las más frecuentes son las siguientes:

- Cierre porque no se hayan detectado indicios de irregularidad.
- Cierre porque el problema se haya solucionado definitivamente o porque se hayan iniciado los pasos para solucionarlo.
- Cierre porque el asunto se encuentre pendiente de resolución judicial.
- Cierre porque se haya aceptado la Resolución dictada.
- Cierre porque no se haya aceptado la Resolución sin que exista causa que lo justifique. En este caso, el Defensor del Pueblo Andaluz acordará incluir el asunto en el siguiente Informe Anual que se presente ante el Parlamento de Andalucía, al objeto de informar sobre lo sucedido.

15. ¿Cómo se tramita una mediación?

El procedimiento de tramitación de las mediaciones es informal. No obstante, con carácter general suele acomodarse al esquema que se especifica a continuación.

En cualquier caso, el Defensor del Pueblo Andaluz informa a las personas afectadas de todas las actuaciones que realiza en cada expediente de mediación.

Fase 1: Acuse de recibo. Plazo: 7 días.

Cuando el Defensor del Pueblo Andaluz recibe una solicitud de mediación, en el plazo máximo de 7 días envía un acuse de recibo indicando que el asunto va a ser analizado. En dicho escrito se especifica un número de expediente al que se sugiere se haga referencia en todo momento que se consulte la mediación o se envíe información.

Fase 2: Admisión / Inadmisión a trámite. Plazo: 28 días.

En el plazo máximo de 28 días, el Defensor del Pueblo Andaluz analiza si la solicitud de mediación puede ser atendida.

Si no se pudiera atender, en tal caso se procede a su archivo informando a las personas afectadas tanto del cierre como de la existencia de otras posibles vías para solucionar el problema planteado.

Por el contrario, si fuese posible atender la solicitud de mediación, en ese supuesto se iniciarían los contactos con las Administraciones, organismos o entidades afectadas.

Fase 3: Mediación.

En esta fase se realizan las gestiones oportunas ante las partes afectadas para tratar de localizar un punto de encuentro entre ellas, una solución consensuada al problema planteado.

Para ello, el Defensor puede mantener diversos contactos y lanzar propuestas a las partes en conflicto.

Fase 4: Cierre y archivo.

Una vez alcanzado un consenso entre las partes, el Defensor concluye sus actuaciones y procede al archivo del expediente.

El Defensor también da por concluidas sus actuaciones cuando la Administración, organismo o entidad afectada manifiesta que no está dispuesta a que mediamos; o cuando tras varios intentos no resulta posible alcanzar una solución de consenso al problema.

16. ¿Qué ocurre si las Administraciones u Organismos Públicos no responden al Defensor?

Para el desarrollo de sus funciones supervisoras, el Defensor del Pueblo Andaluz puede dirigir diversas solicitudes de información a los organismos que entienda afectados, que deben atenderlas con carácter preferente y urgente.

En ocasiones se pueden producir ciertos retrasos en la aportación de esta información, para lo cual el Defensor del Pueblo Andaluz reitera las solicitudes de información cursadas.

Si pese a tales reiteraciones persistiese la falta de respuesta, en tal caso el Defensor valoraría la situación por sí, pese a todo, pudiese emitir un pronunciamiento sobre la queja orientado a lograr su solución.

En el supuesto en que no fuese posible hacer ese pronunciamiento por ser indispensable la información solicitada al organismo público, en tal supuesto el Defensor dirige una advertencia formal de que la falta de respuesta puede ser considerada como una actitud hostil y entorpecedora de la labor investigadora del Defensor.

Si esta advertencia tampoco diese sus frutos, el Defensor declarará formalmente la existencia de esa actitud hostil y entorpecedora y informará de ello al Parlamento de Andalucía. Tal decisión se publicará igualmente en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y se destacará en el Informe anual.

17. ¿Qué ocurre si cambian las circunstancias que motivaron la presentación de la queja?

En ese caso es recomendable que, a la mayor brevedad posible, traslade al Defensor las novedades que hayan podido surgir, para que éstas puedan ser valoradas y tenidas en cuenta por la Institución.

Para ello puede dirigirse a nosotros a través de cualquiera de las siguientes vías ([enlace](#)), señalando a ser posible el número de expediente que tenga asignado.

18. ¿Qué ocurre cuando se plantean dos o más conflictos en un mismo escrito de queja?

En estos casos la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz valora si todos los temas se pueden analizar en un mismo expediente de queja o si, por el contrario, resulta recomendable tramitar varios expedientes de queja de modo que en cada uno de ellos se aborde una cuestión distinta.

Por supuesto, de la decisión que se adopte informará puntualmente a las personas afectadas.

19. ¿Qué ocurre cuando hay varias personas interesadas en una queja?

En estos supuestos se tramita un único expediente de queja.

De la tramitación que se siga en dicho expediente se informa a los afectados a través de la persona que éstos hayan designado como representante o, si no lo han hecho, a través de la que aparezca como primera firmante del escrito de queja.

En cualquier caso, las demás personas afectadas podrán interesarse en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja. Para ello,

pueden plantear una solicitud a través de cualquiera de los cauces dispuestos para ello ([enlace](#)).

20. ¿Qué ocurre cuando distintas personas presentan quejas sobre un mismo asunto?

Para que nuestra actuación sea más ágil, todas las quejas que presenten una problemática compartida se acumulan en una sola.

De la acumulación de quejas, de la tramitación que se siga y de la resolución que se adopte se informa puntualmente a todas las personas que se encuentren afectadas.

21. ¿Cómo puedo consultar el estado de tramitación de una queja?

Durante la tramitación de una queja, el Defensor informa puntualmente sobre las actuaciones que realiza. Esa información es dirigida a la persona que haya presentado la queja.

No obstante, en cualquier momento esa misma persona puede solicitar al Defensor que le informe sobre el estado de tramitación de su expediente. Lo puede hacer a través de cualquiera de las siguientes vías:

- En persona. Acudiendo a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por teléfono: Llamando al 954 21 21 21.
- Por correo postal: Mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede, que está en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, 21. C.P. 41001.
- Por correo electrónico: Dirigido a la siguiente dirección: defensor@defensor-and.es.
- A través de la web:
- <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/te ayudamos/tu consulta>
- Por fax: Al siguiente número: 954 21 44 97.
- A través de la sede electrónica: <https://sede-electronica.defensor-and.es/>
- Otros Registros Públicos: Dirigiendo su escrito a través de los registros dependientes de los Organismos Públicos de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos. Para obtener información sobre estos registros y su localización puede contactar con el Teléfono de Información Administrativa al Ciudadano: 902 505 505.

- Por videoconferencia: A través de la siguiente dirección:
http://www.defensordelpuebloandaluz.es/informacion/entrevistas_online

22. ¿Qué es el informe Anual?

Es el documento que el Defensor presenta anualmente ante el Parlamento de Andalucía en el que da cuenta de toda la gestión realizada durante ese año, para que éste realice la valoración e iniciativas que considere oportunas a la vista del mismo.

En el siguiente enlace puedes consultar nuestros informes anuales ([enlace](#)).

23. ¿Qué es un Informe Especial?

Es un estudio específico que el Defensor del Pueblo Andaluz hace acerca de una determinada problemática. Una vez se elabora, se presenta ante el Parlamento de Andalucía para que éste tenga conocimiento pormenorizado sobre el asunto.

En el siguiente enlace puedes consultar nuestros informes especiales ([enlace](#)).

24. ¿Cuál es el horario de atención al público?

El horario habitual de atención al público que es el siguiente:

Horario de mañana:

- De 8:30 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

Horario de tarde:

- De 16:00 a 19:00 horas, de lunes a jueves, y los viernes de 16:00 a 18:00 horas.

Jornadas especiales:

El horario en jornada especial será oportunamente anunciado en la sede de la Institución y en nuestra página web.

Fuera de horario:

También contamos con un servicio automático de grabación de mensajes, fuera del horario normal de atención al público. En estos casos se contacta con la persona interesada el día laborable siguiente.

25. ¿Puedo solicitar una cita con el Defensor o con la persona que lleva mi queja?

Por supuesto.

Simplemente solicitándolo, puede mantener una entrevista con la persona titular de la Institución, con sus adjuntos y con el personal asesor.

Para trasladar la solicitud puede utilizar cualquiera de las vías establecidas para ello ([enlace](#)).

En un plazo máximo de dos días se tramitará su solicitud, y la entrevista se celebrará a la mayor brevedad posible, procurándose que en ningún caso haya una dilación superior a 7 días desde que se solicitó.

En cuanto a la manera en la que puede mantenerse la entrevista, ésta puede desarrollarse presencialmente. No obstante, si prefiere evitarse desplazamientos, también puede mantener la entrevista por videoconferencia ([enlace](#)) o por teléfono ([enlace](#)).

26. ¿Puedo presentar una reclamación si no estoy de acuerdo con la actuación del Defensor?

Hacemos todo lo que está en nuestras manos para atender convenientemente las solicitudes que nos llegan, no obstante es posible que en ocasiones cometamos fallos o simplemente que la persona afectada no esté de acuerdo con nuestra actuación.

En estos casos puede presentarse una reclamación.

Para ello, hay que dirigir un escrito firmado, en cualquier formato o soporte, donde consten los datos identificativos y la dirección de contacto de la persona que plantee la reclamación. El personal de la Institución prestará el auxilio para la presentación de la reclamación, en caso que sea necesario.

De esta forma se iniciará un procedimiento interno en el que se solicitarán las aclaraciones precisas y se adoptarán las medidas oportunas.

Salvo que se hayan solicitado aclaraciones al interesado afectado o a terceros, en el plazo máximo de 15 días se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

([Enlace a la carta de servicios](#))

27. ¿Cuáles son los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor?

La Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz tiene por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta; los principios generales que rigen su actuación; los derechos que

se reconocen a las personas usuarias; los compromisos de calidad que se adquieren para garantizar la mejora periódica en la prestación de sus servicios y los procedimientos para la formulación de reclamaciones y sugerencias frente a la Institución.

En su artículo 25 se relacionan los derechos de las personas en sus relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.

Puedes consultarlos aquí ([enlace](#)).

28. ¿En qué plazos debe intervenir el Defensor del Pueblo Andaluz?

La Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz regula pormenorizadamente los tiempos de respuesta que tiene la Institución.

Puedes consultarlos todos pinchando aquí ([enlace](#)).