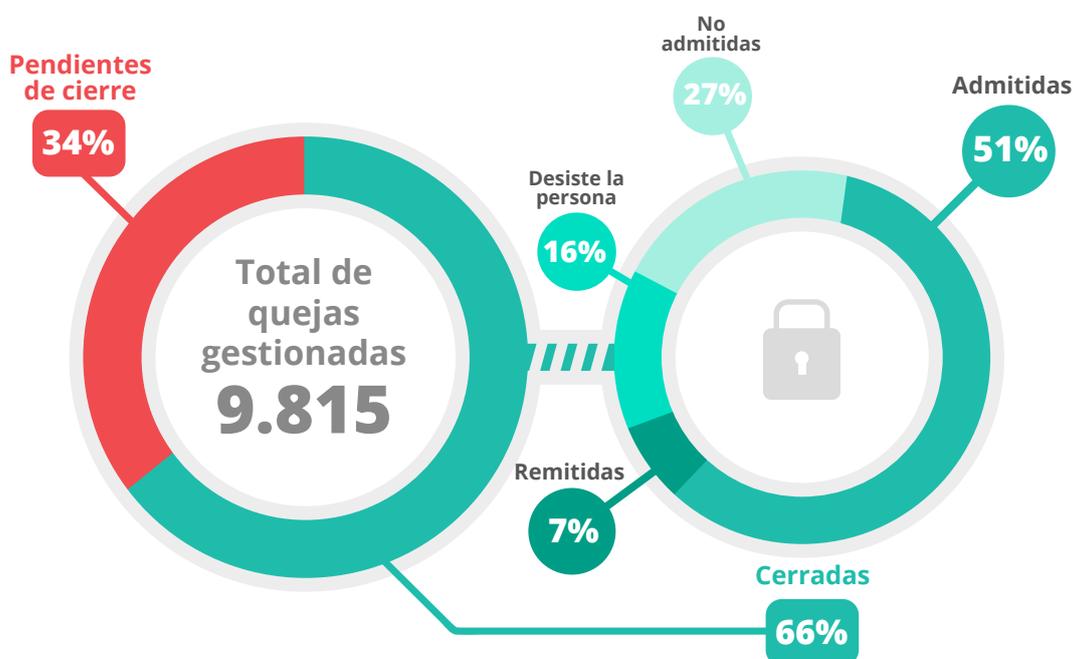


7.3 Nuestros resultados

7.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

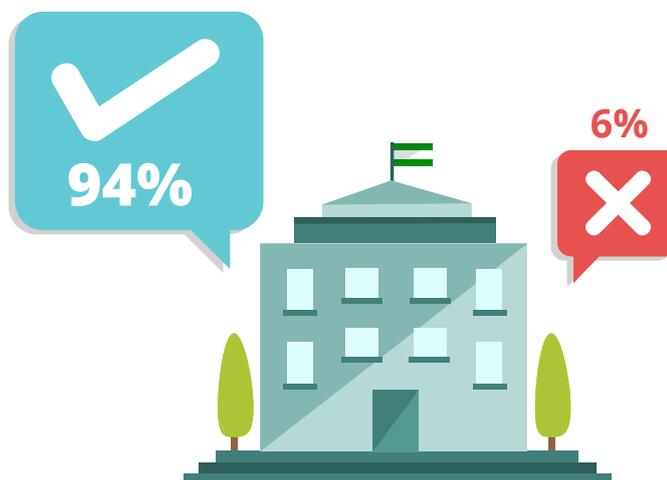
Del total de las quejas gestionadas en 2017, 6.493 expedientes (66%) se cerraron y otro 34% (3.322) está pendiente. De los cerrados, 3.305 (51%) se admitieron, 1.731 (27%) quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.024 (16%) la persona desistió de continuar el proceso y 433 (7%) quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.](#)

Total de quejas gestionadas



Grado de aceptación

De los 3.305 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.008 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.](#) De ellos, en 1.899 de los casos, un 94%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Sólo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.



7.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (84%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 10.378 consultas recibidas y un 57,5% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 170.872 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- **Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (675) .**

- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (324).**

- **Más de 800.000 visitas a nuestras webs.**

- **En nuestras redes hemos recibido 29.209 interacciones en Facebook y 11.805 en Twitter (comentan, nos dan me gusta...).**

- **Los vídeos de nuestro canal de Youtube se han visto 30.524 veces este año.**



7.3.3 Un 73% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 73%. De las 4.539 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero, recibiendo contestación al segundo reitero en 1.093 casos (24%), y en 132 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 1.225 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 27% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.





