

EJE 5. Relaciones y alianzas estratégicas

- ▶ *L.5.1. Acercar la Institución a la ciudadanía y la sociedad civil.*
- ▶ P.5.1.1. Diseñar e implementar una estrategia de acercamiento a la ciudadanía y territorio.
- ▶ *L.5.1. Mejorar las relaciones con las AA.PP.*
- ▶ P.5.2.1. Diseñar e implementar una estrategia de coordinación eficaz con las AA.PP.

EJE 6. Retos y prioridades estratégicas

L.6.1. Definir y consensuar la prioridades de intervención del dPA y DIIA.

- ▶ P.6.1.1. Diseñar y desarrollar sistema de identificación y evaluación de los problemas (líneas) relevantes para el dPA y DIA.
- ▶ P.6.1.2. Elaborar y actualizar un Plan Director de intervención

Cada uno de los programas se ha liderado por una persona de la Institución que ha estado al frente de un grupo humano que ha participado de forma voluntaria en la definición de objetivos, acciones e indicadores de cada uno de los programas, poniendo en valor el compromiso de todo el personal de la Institución, en línea con las señas de identidad del trabajo diario que realiza esta Defensoría, por la defensa de los derechos y libertades de las personas.

5.3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

Se trata de uno de los aspectos que se revisan por la Institución en el sistema de gestión de calidad y que responde al compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

Se incorpora a esta sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2023
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,80
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	36,80
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	233,80
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,00
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	423
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,34
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de consultas presentadas en el año.	15.583
Número de quejas presentadas.	9.661
Número de quejas tramitadas.	13.640
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	4.951
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.546
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	431

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	663
Número de quejas en las que desiste el interesado.	822
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.497
Número de resoluciones efectuadas.	319
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	133
Número de consultas personales atendidas.	1.147
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.381
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	15
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	286
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	1.996
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	12.100
Número de entradas a las páginas web de internet.	742.888
Número de quejas presentadas a través de internet.	8.384
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	30/03/23
Número de ejemplares de publicaciones editados.	130
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	120
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	423
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	270
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	84
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	439