

## 5.3. Calidad y estrategia dPA

En el marco de los objetivos del VII mandato de la Institución (2019-2024) se ratificó la implantación y desarrollo en el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, de un sistema de gestión de calidad (SGC) como herramienta para la prestación de un mejor y más eficaz servicio a la ciudadanía y garantía del mejor cumplimiento de las funciones atribuidas a la Institución.

En la actualidad, el sistema de gestión de calidad abarca a los procesos transversales de la Institución y a los servicios y prestaciones que ofrece la Institución. Así, el sistema de gestión de calidad mide los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía.

Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado de su actividad, del cumplimiento de sus objetivos y de la adecuación de sus plazos de respuesta y compromisos a los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviaciones, sometiendo con ello a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

En la actualidad se mantiene vigente el compromiso de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en seguir participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad. Durante este año 2024 se ha sometido y ha superado con éxito la auditoria externa de la entidad acreditadora y como consecuencia de ello hemos obtenido la renovación anual intermedia de la acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001, con fecha de caducidad de 1 de enero de 2026.

Este compromiso de calidad incluye entre sus hitos la planificación estratégica de la Institución, que se ha caracterizado este año 2024, por la celebración de los 40 años de historia de la Institución, el último periodo del mandato del titular de la Institución y la fecha de finalización de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024.

Una estrategia, que se gesta en el año 2021 con la vocación de planificar el trabajo de la Defensoría en un medio – largo plazo, hasta 2024 y que se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030. Su diseño e implantación han permitido a esta Institución realizar una mirada interna, para analizar los recursos con los que se contaban, avanzar y reflexionar sobre el trabajo realizado en este periodo y definido en el plan director de intervención.

A la fecha de redacción del presente informe se encuentra pendiente de evaluación del cierre y del trabajo preparatorio de la revisión de objetivos por la dirección para el sometimiento a la auditoría externa de calidad en el primer trimestre de 2025, destacándose la calidad del documento y de su despliegue por su confección y puesta en marcha participada, en la que se ha contado con la valoración del personal de la Institución, con los datos recogidos de los colectivos, instituciones, ciudadanía particular y de los proveedores que colaboran asiduamente con la Institución y en la que se ha incluido a todas las áreas de la Institución, los procesos y la política organizacional.

## 5.3.1. 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	2024
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,60
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	31,90
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,50
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	40,28
INDICADORES BÁSICOS	2024
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	227
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,20
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de consultas presentadas en el año.	16.400
Número de quejas presentadas.	10.414
Número de quejas tramitadas.	14.654
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	5.285
Número de quejas no admitidas a trámite.	3.759
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	517
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	666
Número de quejas en las que desiste el interesado.	1.074
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.602
Número de resoluciones efectuadas.	554
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	339
Número de consultas personales atendidas.	1.371
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.100
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	13.144

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	280
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	505
Número de entradas a las páginas web de internet.	659.596
Número de quejas presentadas a través de internet.	9.215
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	-
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	20/03/24
Número de ejemplares de publicaciones editados.	620
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	620
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	227
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	279
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	76
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	621

