

7 NUEVO WEB INSTITUCIONAL

Para ejercer su labor, es fundamental para el Defensor del Pueblo que los ciudadanos puedan presentar sus quejas con facilidad y sencillez y obtener información, clara y comprensible, sobre los asuntos que le interesan.

La era digital ha transformado de una manera importante la forma en que los ciudadanos se relacionan con las administraciones públicas y como acceden a la información. La universalización del acceso a internet y a la telefonía móvil han provocado que este cambio haya sido rápido y haya modificado profundamente la sociedad y las maneras de comunicarse.

Este complejo contexto ha hecho que el Defensor del Pueblo haya emprendido un proyecto de renovación digital cuyo objetivo es mejorar el diálogo con el ciudadano, de manera que sea más directo y personal, para lo cual se han reorientado los servicios y contenidos que implica la relación de los ciudadanos con las Administraciones públicas.

Se ha simplificado y se hecho más accesible la consulta de las resoluciones formuladas, de las actuaciones de oficio y de otras actuaciones relevantes iniciadas, así como de los informes anuales y de estudios monográficos publicados, para que los ciudadanos conozcan mejor qué hace la institución y cuándo y cómo puede serle de mayor utilidad.

Esta renovación digital de la institución ha supuesto:

- establecer un diálogo más directo, personal y garantizando la accesibilidad a todos los ciudadanos;
- reorientar muchos de los servicios y contenidos intentando crear otros nuevos en torno a los hechos vitales de los ciudadanos. Se exige replantear la forma de trabajo de todas las áreas de la institución;
- fomentar la transparencia y comunicar el conjunto de la actividad, de las acciones y de los resultados del trabajo del Defensor del Pueblo;

La renovación digital de la institución permite una mayor eficiencia en la tramitación de las quejas y más transparencia y accesibilidad para los ciudadanos.

Características del nuevo portal web

Esa renovación ha supuesto una profunda redefinición y rediseño de la página web, al objeto de adaptarla a la nueva realidad. El 29 de junio, se publicó en internet el nuevo portal del Defensor del Pueblo, que se propone estar mejor orientado al ciudadano. La navegación por sus páginas es más manejable y más intuitiva. Pretende ser, además, un instrumento de información útil.

Las características principales de la nueva web son las siguientes:

- presenta un nuevo formato para publicar más información;
- los contenidos publicados reflejan la actividad de la institución;
- responsive design: accesible desde cualquier dispositivo (PC, tablet, ipad o teléfono móvil);
- permite a las personas que consulten la web y compartir la información publicada en las redes sociales;
- diseñada para potenciar la visibilidad de las actividades en los buscadores de internet (google, yahoo, etcétera);
- multilingüe;
- geolocalización de la información;
- transparente: publicación de información y documentación actualizada y en detalle y comprensible para el ciudadano;
- multimedia: vídeos y fotos;
- pensada para llegar a diferentes perfiles de usuarios y audiencias: desde un ciudadano que quiere poner una queja, hasta un letrado que quiere aportar para un procedimiento judicial una recomendación formulada por el Defensor del Pueblo;
- accesible: se está trabajando para que cumpla los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.

La queja

Se ha simplificado el proceso de presentación de quejas por internet.

ENVÍANOS TU QUEJA

Presenta tu queja al Defensor del Pueblo

Aa Aa Aa

Presenta tu queja Consulta tu queja

¿QUIERES ADJUNTAR INFORMACIÓN A TU QUEJA?

Si ya has presentado una queja y quieres añadir información o documentación complementaria puedes hacerlo desde aquí.

Adjuntar

TAMBIÉN PUEDES PRESENTAR TU QUEJA

EN PERSONA O POR CORREO POSTAL

Oficina del Defensor del Pueblo
C/ Zurbano, 42 28010 Madrid
Horarios: L-V: de 9:00 a 14:00 y L-J: de 16:00 a 18:00 (excepto las tardes del mes de agosto)
Bus 40 ó 147. Metro L5 Rubén Darío.



Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Contenido

Se mantiene la información institucional y la documentación que estaba publicada en la web anterior: informes anuales, estudios monográficos, comunicados y notas de prensa, actividad presupuestaria, gastos, contratación y convenios. Este año, en el portal renovado, también son accesibles los textos completos de las resoluciones formuladas y de otras actuaciones relevantes de los años 2014 y 2015.

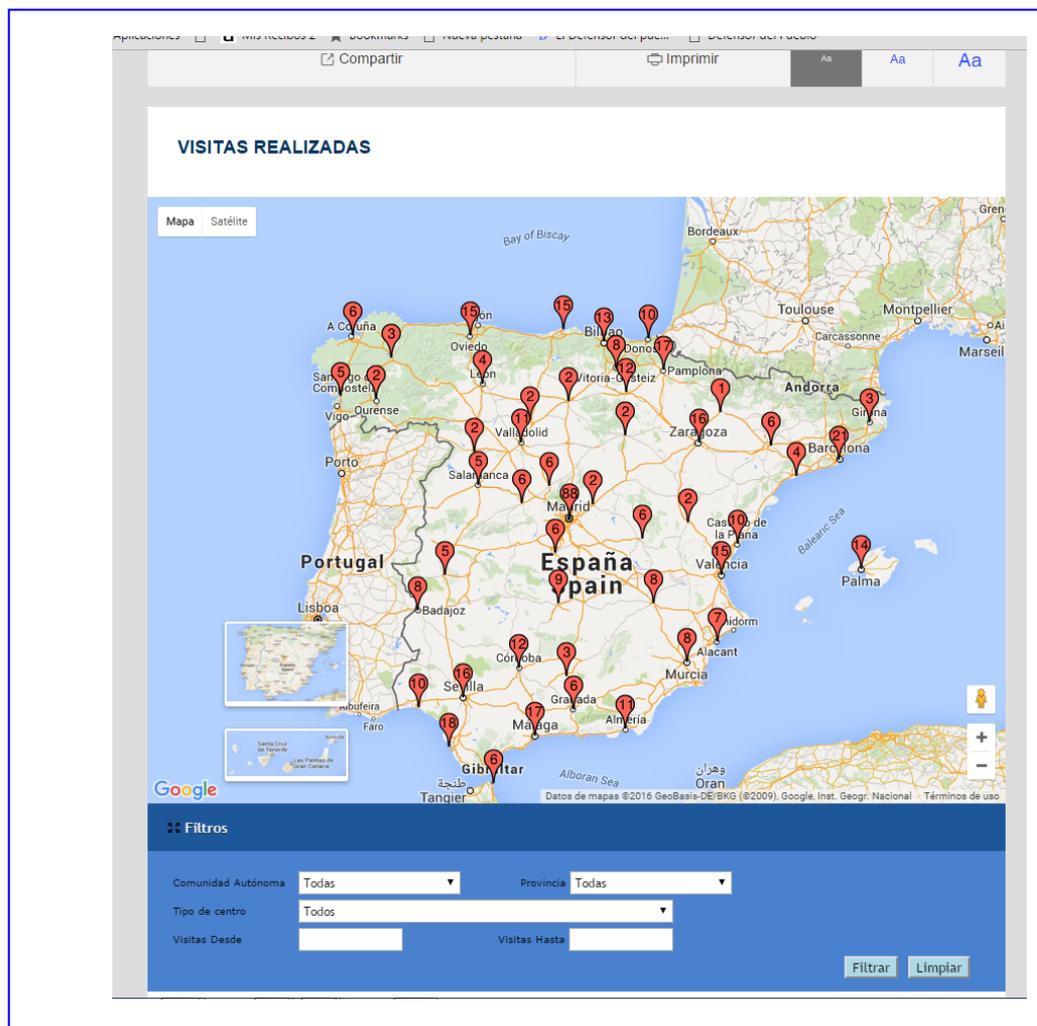
- La resoluciones se publican **15 días después** de su remisión a la Administración competente.
- La información publicada está segmentada por áreas de actuación y grupos sociales



Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Prevención de la tortura

En cuanto al Defensor del Pueblo en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) ofrece, con el nuevo diseño web, la posibilidad de consultar sus visitas localizables en el mapa de España.



Página principal o home

La *home* está diseñada como la portada de un periódico digital. Es necesario utilizar la barra de desplazamiento, o *scroll*, para consultarla completa. Está encabezada por tres mensajes que pretenden definir en muy pocas palabras la presentación de la institución y su trabajo.

Tienen los siguientes contenidos

Destacados

Sección reservada para publicar las actuaciones más destacadas del Defensor del Pueblo:

- permite incluir vídeo y fotos;
- los titulares de estos destacados, en letra grande y azul para llamar la atención del lector, permiten, en un golpe de vista, conocer qué está haciendo la institución;
- pinchando en cada uno de los destacados se accede al documento completo que corresponda. Y, si procede, a información complementaria.

Datos estadísticos

Caja rectangular que ofrece los datos más importantes de nuestra actuación realizada en el año en curso y en el anterior. Incluye quejas recibidas, actuaciones de oficio iniciadas y Resoluciones formuladas. Los datos se actualizan todos los lunes.

Presenta tú queja/consulta tu queja

- Para que desde aquí, sin necesidad de utilizar el *scroll*, se pueda poner una queja.

Noticias

- Espacio reservado para publicar cuatro comunicados o notas de prensa.

Recomendaciones, sugerencias, recordatorios y advertencias

Selección de las tres o cuatro resoluciones destacadas.

Actuaciones relevantes

Recoge las actuaciones de oficio iniciadas y una selección de aquellas otras quejas en las que la administración admite nuestros argumentos sin necesidad de formular una resolución.

Menores***Transparencia***

Desde aquí se accede al sitio específico reservado a la transparencia, en el que se publica más información de la exigida por la citada Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Informes y estudios

Espacio desde el que se puede acceder directamente a los últimos estudios e informes publicados por el Defensor.

Convocatorias

Se publicará información de las convocatorias de empleo y contratación.

Perfil del contratante

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Transparencia

La sección sobre transparencia se ha reforzado. Además de publicar información institucional, organizativa, de relevancia jurídica, económica y presupuestaria, publicamos:

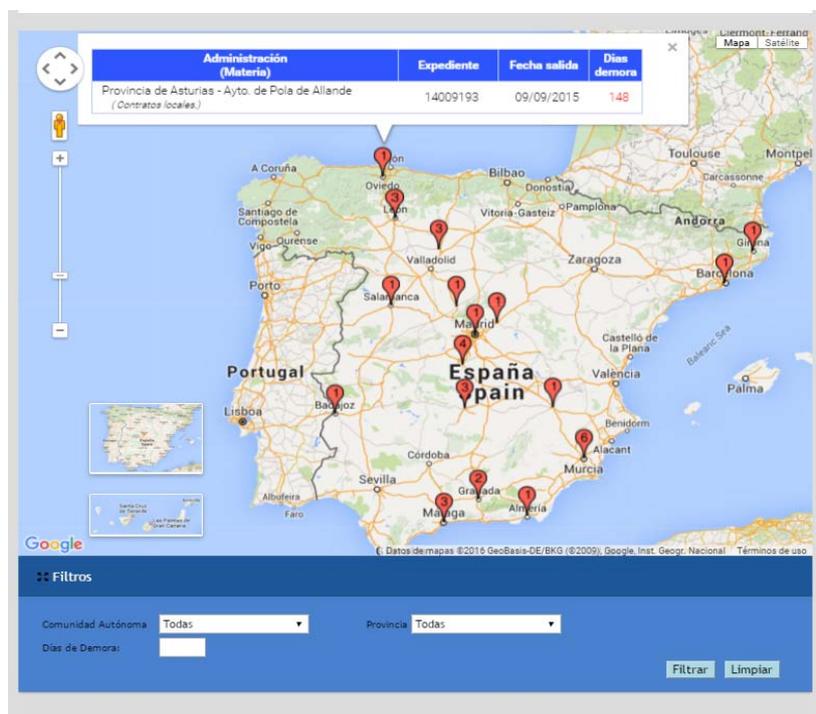
- datos estadísticos sobre el número de quejas recibidas y resoluciones formuladas. Información que se actualiza todos los lunes;
- **administraciones no colaboradoras.** Se publican en la web aquellas administraciones que llevan más de treinta días sin contestar al tercer requerimiento de información. Se detalla la administración, el asunto, la fecha de salida del último escrito y el número de días que llevan sin contestar. Para facilitar el acceso a la información, los datos se pueden consultar de dos formas:
 - tabla desplegable:

ADMINISTRACIONES QUE NO HAN CONTESTADO TRAS EL TERCER REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	
Administración General del Estado	0
Administración autonómica	2
Canarias	1
Principado de Asturias	1
Administración local	33
Fiscal General del Estado	0
Otras entidades públicas	0
Poder Judicial	0
Universidades	0

Referencia: <https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/informacion-institucional-y-organizativa/administraciones-entorpecedoras/>

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

- mapa de España:



Referencia: <https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/informacion-institucional-y-organizativa/administraciones-entorpecedoras/>

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

- Los **tiempos medios de respuesta**: tanto los de las administraciones como los de la institución. Se publican los datos por ministerio, comunidades autónomas y provincias. Esta información se actualiza todos los lunes.

comparativa con el mismo periodo del año anterior.

Tiempos medios de respuesta del defensor al ciudadano (en días)			
Descripción	04-feb-2014	04-feb-2015	
	a	a	a
	04-feb-2015	04-feb-2016	
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	34,13	28,95	

Tiempos medios de respuesta de la administración al defensor (en días)				
Administración	Administración detallada	04-feb-2014	04-feb-2015	
		a	a	a
		04-feb-2015	04-feb-2016	
Administración General del Estado				
	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	90,42	107,22	
	Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	56,18	60,89	
	Ministerio de Economía y Competitividad	68,32	95,53	
	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	47,01	50,9	
	Ministerio de Empleo y Seguridad Social	44,15	39,14	
	Ministerio de Fomento	83,81	75,13	
	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	67,08	66,25	
	Ministerio de Industria, Energía y Turismo	90,11	111,24	
	Ministerio de Justicia	82,37	130,91	
	Ministerio de la Presidencia	53,00	58,86	
	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	57,87	66,75	
	Ministerio del Interior	70,02	69,84	
	Administración periférica	44,67	42,42	
	Ministerio de Defensa	55,20	59,94	
Administración autonómica				
Administración local				
		95,23	97,2	
Fiscal General del Estado				
		91,10	82	
Otras entidades públicas				
		62,72	86,87	
Poder Judicial				
		95,06	82,86	
Universidades				
		55,97	68,6	
	Total:	78,55	86,06	

Tiempos medios de respuesta del defensor a la administración (en días)			
Descripción	04-feb-2014	04-feb-2015	
	a	a	a
	04-feb-2015	04-feb-2016	
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	65,04	47,13	

Los periodos corresponden a 12 meses entre el 04-febrero y el mismo día del año anterior

Referencia: <https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/informacion-institucional-y-organizativa/tiempos-medios-de-respuesta/>