

## 7 SITIO WEB INSTITUCIONAL

En el informe anual del año 2015 se abría por primera vez este capítulo dedicado a la página web institucional a fin de exponer el esfuerzo realizado por el Defensor del Pueblo en su transformación digital y el acercamiento de sus contenidos y servicios hacia los ciudadanos por este canal.

A lo largo del año, el portal web de la institución ha sido visitado **945.242 ocasiones**, en sus distintos apartados, y se han realizado **456.215 sesiones**. Se han desarrollado nuevos servicios en la página web y en la comunicación digital con los ciudadanos, lo cual ha permitido recoger, más allá de las 8.808 quejas a través del registro telemático, un número muy significativo de encuestas con información relevante para la realización de los estudios monográficos y que, en algunos casos, han impulsado actuaciones de oficio ante la Administración. En todos los casos han servido para dar testimonio de la percepción de los ciudadanos sobre las cuestiones consultadas.

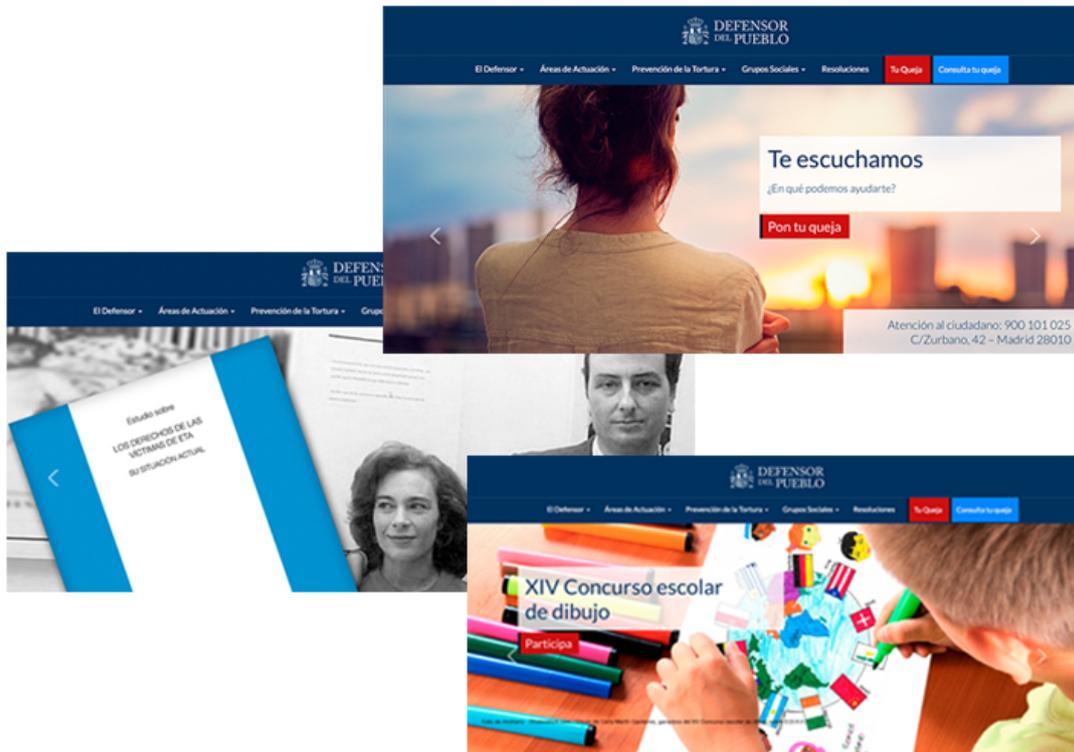
En la página web de la institución se recoge ya la cifra de personas atendidas, independientemente del canal de relación elegido por ellos para la comunicación con la institución, ya sea una comunicación relacionada con los procesos de atención al ciudadano ligados al tratamiento y resolución de sus quejas, en respuesta a sus solicitudes de información, o en esa participación en encuestas o estudios propuestos por el propio Defensor del Pueblo.

Destacan especialmente las encuestas realizadas a las personas afectadas por **celiaquía**, con una alta participación y que produjo un importante acercamiento de la institución a la realidad de este colectivo, dando como resultado la realización de un estudio monográfico sobre la materia, que será recogido en el informe del próximo año. Destacan también las encuestas realizadas sobre la **satisfacción de los padres de los alumnos en el inicio del curso escolar** y sobre **las barreras arquitectónicas que afectan a personas con psicomotricidad reducida u otros tipos de discapacidad**, que han impulsado o generado varias actuaciones de oficio ante algunas administraciones para profundizar en el estudio de ambas materias. Finalmente, la última de esas encuestas, aún no finalizada, trata sobre la cesión de créditos hipotecarios y/o personales por parte de las entidades financieras.

Participación en los estudios y encuestas en 2016	
Encuesta celiacos	12.059
Encuesta barreras arquitectónicas	2.542
Encuesta satisfacción inicio escolar	8.018
Encuesta cesión de créditos (*)	307
<b>TOTAL</b>	<b>22.926</b>

(\*) Sin cerrar. Personas encuestadas a fecha 31/12/2016.

Se ha realizado también un esfuerzo para que la experiencia de los ciudadanos que se acercan a la web sea mucho más agradable, potenciando el diseño gráfico y apoyando todos los contenidos con el uso de imágenes, vídeos e infografías que, en muchos casos, también ayudan en la comprensión de los textos.





Ejemplo de la nube de descriptores de Urbanismo:



Igualmente se han desarrollado y mejorado todos los aspectos relacionados con la seguridad de la información en la tramitación telemática y las comunicaciones de la institución hacia los ciudadanos y hacia las administraciones.

A lo largo del ejercicio del 2016 ha evolucionado el sistema de comunicación telemático hacia el uso de un sistema de correos electrónicos certificados dirigidos a los ciudadanos, a fin de garantizar la integridad y la confidencialidad de todas estas comunicaciones.

La institución también ha mejorado la seguridad de las comunicaciones telemáticas con las administraciones públicas al haberse incorporado, a lo largo del ejercicio pasado, al Sistema de Interconexión de Registros de las Administraciones Públicas (SIR), que permite establecer de una manera segura e inmediata todas las comunicaciones, tanto de entrada como de salida, entre las distintas administraciones y la institución. El porcentaje de comunicaciones seguras, respecto al total de comunicaciones con las administraciones públicas, está cerca ya del 60 % durante el período en que ha estado en funcionamiento. Este porcentaje irá creciendo en la medida en que cada vez más administraciones se integren en este sistema.

A lo largo del año 2016 se han potenciado los servicios de atención al ciudadano, incorporando ayudas telemáticas en los procesos de poner una queja a través de la web, incorporando nuevas utilidades, simulaciones o ejemplos tipo de quejas. Se ha potenciado también la atención telefónica y se ha puesto en marcha un nuevo servicio de chat, incorporado ya en el proceso de tramitación de una queja por parte del ciudadano, facilitando un canal interactivo de ayuda personalizada para resolver todas aquellas dudas o problemas que pueda tener un ciudadano a la hora de presentar una queja en la institución. El servicio de chat atiende a cerca de 50 ciudadanos diariamente en horario laboral, y solo en los dos meses que ha estado funcionando (se puso en servicio en el mes de noviembre) ha servido para ayudar a 1.685 ciudadanos con sus dudas en el proceso de tramitación de sus quejas.

## Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

---

Todas estas acciones comparten el objetivo común de hacer la institución mucho más accesible para los ciudadanos, acercándoles los contenidos y servicios de su ámbito de trabajo. A lo largo de 2017 se seguirán explorando nuevas vías y canales para desarrollar este objetivo, al igual que se mejorarán las vías y canales actuales.