

# Un año en cifras

Ofrecemos unos indicadores básicos que ayuden a comprender el trabajo expuesto en este Informe Anual de 2012 y a procurar despertar el interés por acercarse a sus propios contenidos

Con todo, explicar el trabajo de la Institución a lo largo de un ejercicio traducido en cifras resulta siempre difícil. La amplitud de las actuaciones desarrolladas y la singularidad de las funciones atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz no tienen en los números y estadísticas unas herramientas suficientemente expresivas para divulgar el sentido y alcance de nuestro trabajo. Pero estas cifras pueden ayudar a realizar una inmersión en el conocimiento del trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz.

Los datos estadísticos del ejercicio de 2012 reflejan un total de 7.239, lo que suponen un significativo aumento (en 2011 fueron 6.303 quejas presentadas).

Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de ordenación económica (872 quejas), aspectos de educación (850) y temas de empleo público (800 quejas). Le siguen 655 quejas sobre dependencia y 431 sobre vivienda.

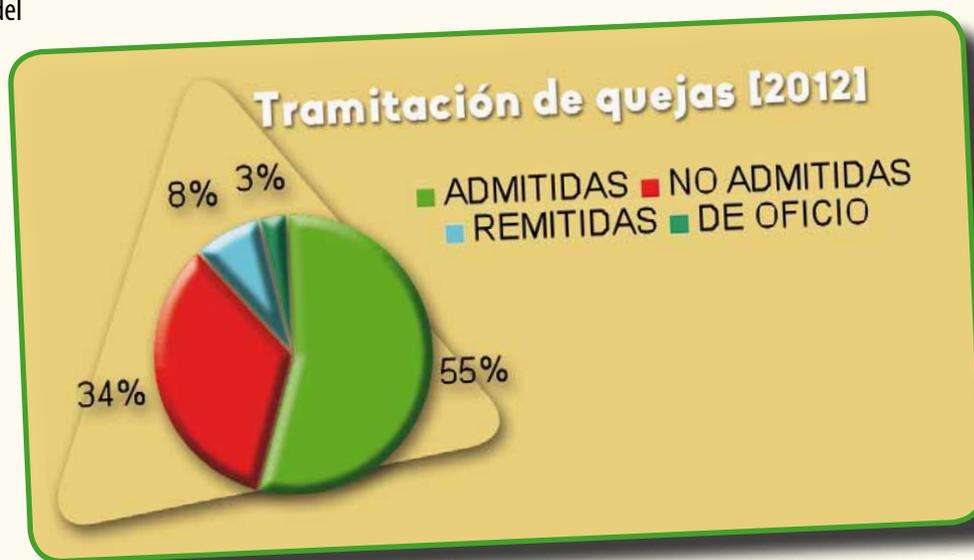
Como viene siendo habitual, se ha continuado con actuaciones adoptadas por la propia iniciativa de la Institución a través de las quejas de oficio. Este año se han

iniciado 247 expedientes de esta naturaleza dirigidos a materias de Educación, problemas de menores, o accidentes laborales.

Seguimos apreciando un empleo cada vez más notorio de las nuevas tecnologías en los accesos y contactos de las personas con la Institución. Este ejercicio ofrece una consolidación de las vías electrónicas de formulación de quejas (un 54,37% de las recibidas), del mismo modo que se obtienen datos de crecimiento exponencial de los contactos mantenidos a través del servicio en internet frente a otras modalidades de contacto más presencial.

En este proceso de multiplicar cauces y vías de contacto se destaca la consolidación del Registro y Sede Electrónicas del Defensor y la salida a redes sociales que han incrementado, sin duda, la capacidad de interrelacionar con otros sectores de la sociedad que se manifiestan y expresan en estos espacios de diálogo

*(Ver Anexo datos estadísticos)*



## QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN MATERIA Y LUGAR DE ORIGEN (2012)

| Área de actuación              | Almería | Cádiz | Córdoba | Granada | Huelva | Jaén | Málaga | Sevilla | Otras | Quejas Oficio | TOTAL |
|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|--------|------|--------|---------|-------|---------------|-------|
| Adm. Pub. y Ordenac. Económica | 22      | 76    | 43      | 59      | 49     | 26   | 65     | 324     | 201   | 7             | 872   |
| Educación                      | 22      | 89    | 37      | 47      | 24     | 38   | 86     | 163     | 309   | 35            | 850   |
| Personal del Sector Público    | 28      | 80    | 64      | 70      | 34     | 30   | 88     | 153     | 227   | 26            | 800   |
| Dependencias y Ser. Sociales   | 17      | 59    | 31      | 50      | 20     | 28   | 74     | 249     | 111   | 16            | 655   |
| Vivienda                       | 13      | 55    | 28      | 21      | 16     | 16   | 44     | 131     | 87    | 20            | 431   |
| Prisiones                      | 9       | 118   | 25      | 29      | 40     | 15   | 17     | 127     | 28    | 15            | 423   |
| Menores                        | 8       | 43    | 15      | 15      | 8      | 15   | 35     | 66      | 147   | 40            | 392   |
| Medio Ambiente                 | 13      | 33    | 20      | 19      | 21     | 12   | 25     | 100     | 109   | 10            | 362   |
| Salud                          | 18      | 38    | 12      | 18      | 14     | 14   | 47     | 97      | 92    | 12            | 362   |
| Trabajo                        | 9       | 32    | 17      | 18      | 7      | 9    | 21     | 67      | 68    | 15            | 263   |
| Administración de Justicia     | 16      | 34    | 17      | 12      | 11     | 8    | 31     | 62      | 48    | 4             | 243   |
| Igualdad de Sexo               | 3       | 1     | 0       | 2       | 1      | 1    | 4      | 26      | 197   | 7             | 242   |
| Administraciones Tributarias   | 8       | 23    | 20      | 18      | 11     | 6    | 35     | 51      | 59    | 1             | 232   |
| Transportes                    | 6       | 13    | 10      | 18      | 7      | 15   | 21     | 76      | 46    | 6             | 218   |
| Telecomunic. y Tecnologías     | 7       | 9     | 7       | 9       | 4      | 62   | 9      | 42      | 33    | 2             | 184   |
| Extranjería                    | 4       | 15    | 1       | 2       | 10     | 0    | 22     | 59      | 41    | 6             | 160   |
| Urbanismo                      | 8       | 16    | 14      | 8       | 4      | 2    | 13     | 38      | 29    | 9             | 141   |
| Seguridad Social               | 2       | 18    | 5       | 10      | 4      | 5    | 11     | 33      | 15    | 1             | 104   |
| Cultura y Deportes             | 0       | 3     | 1       | 6       | 0      | 1    | 2      | 33      | 17    | 5             | 68    |
| Protección Ciudadana           | 3       | 7     | 4       | 4       | 4      | 4    | 2      | 11      | 19    | 2             | 60    |
| Obras Públicas                 | 1       | 5     | 6       | 4       | 0      | 4    | 7      | 13      | 11    | 7             | 58    |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 1       | 2     | 12      | 0       | 3      | 19   | 3      | 1       | 14    | 1             | 56    |
| Pendiente de Determinar        | 1       | 8     | 2       | 4       | 0      | 2    | 0      | 10      | 18    | 0             | 45    |
| Inform.y Atención al Ciudadano | 0       | 1     | 0       | 2       | 0      | 0    | 1      | 8       | 6     | 0             | 18    |
| TOTAL                          | 219     | 778   | 391     | 445     | 292    | 332  | 663    | 1.940   | 1.932 | 247           | 7.239 |

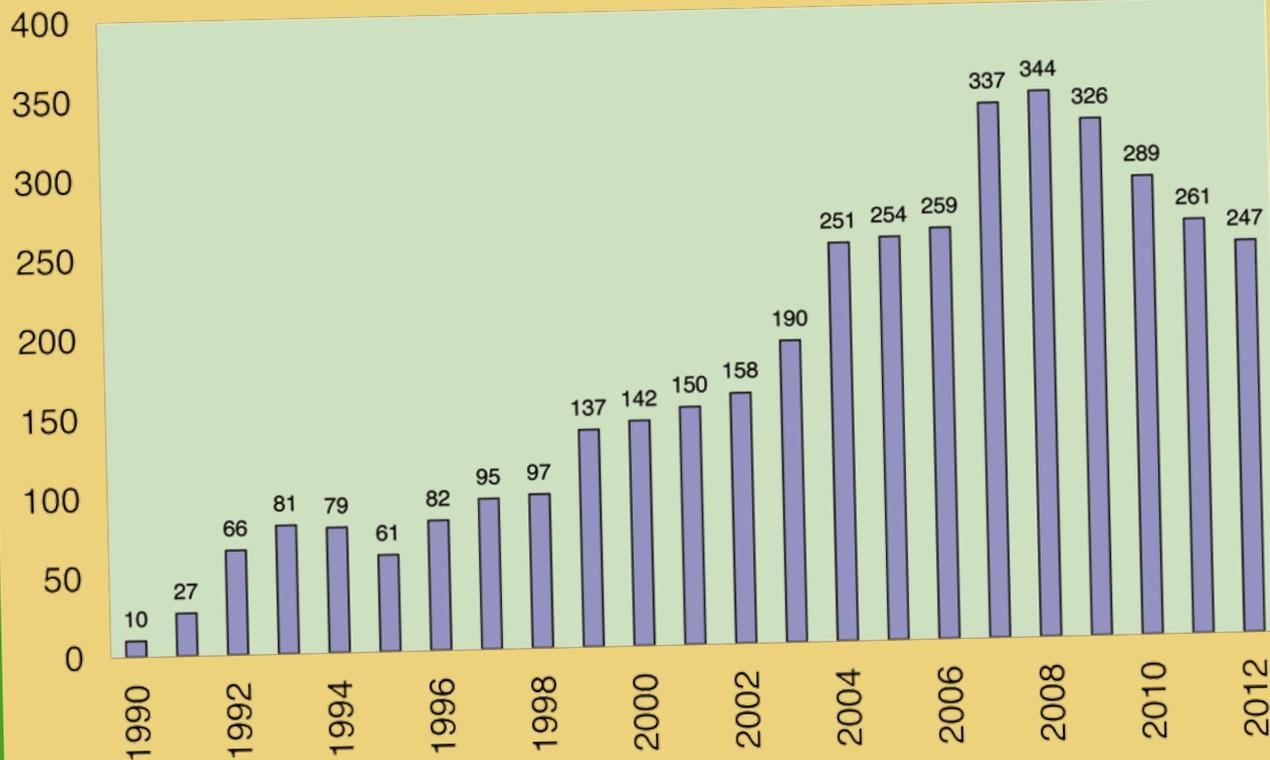
## Quejas presentadas según materias (2012)



## Quejas presentadas (1985-2012)



## Quejas presentadas por Internet



Quejas de oficio