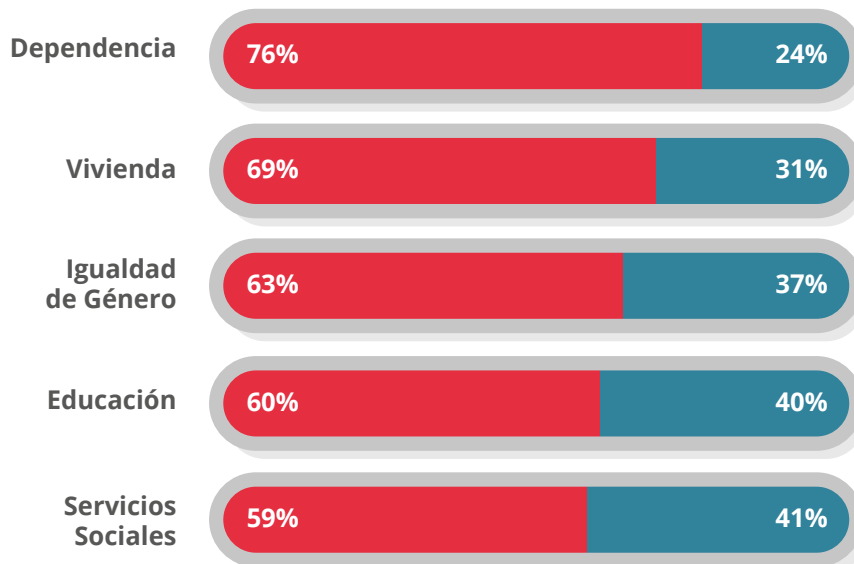


### LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE MUJERES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LOS HOMBRES



## 6.2 Nuestras actuaciones

### 6.2.1 Un total de 18.923 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2015 ha supuesto un total de **18.923** actuaciones:

- **9.082 quejas gestionadas** (de parte, de oficio, mediaciones)
- **9.343 consultas**
- **498 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc)



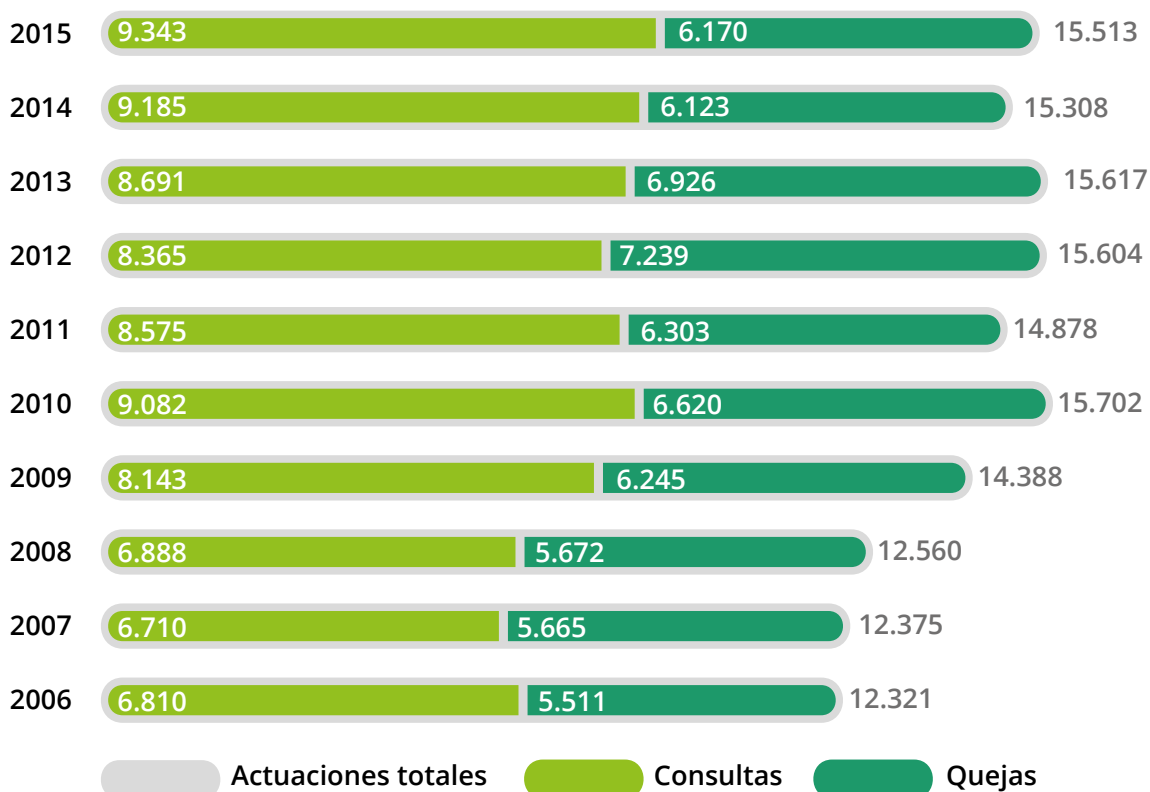
El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.941 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 229 quejas de oficio, lo que suponen, 6.170 quejas nuevas en 2015. De éstas, 458 han requerido una mediación del Defensor.

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2015, se suman las 2.912 de años anteriores. En total, 9.082 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-pág. 543](#)

A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo-pág. 560](#)

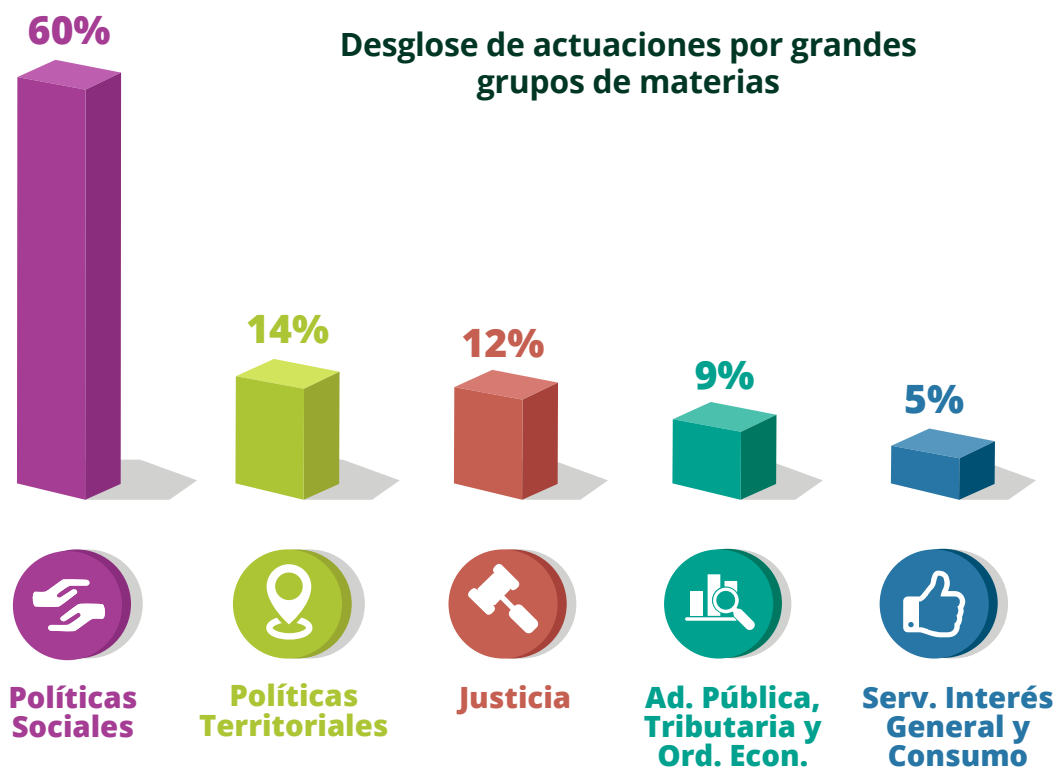
**Comparativamente con respecto al ejercicio 2014, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas.** No obstante, se observa un incremento de la labor de mediación de la Oficina del Defensor (458 mediaciones, un 9% más que el año 2014), y de las quejas de oficio (229, 28% más que el año anterior).

### EVOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO



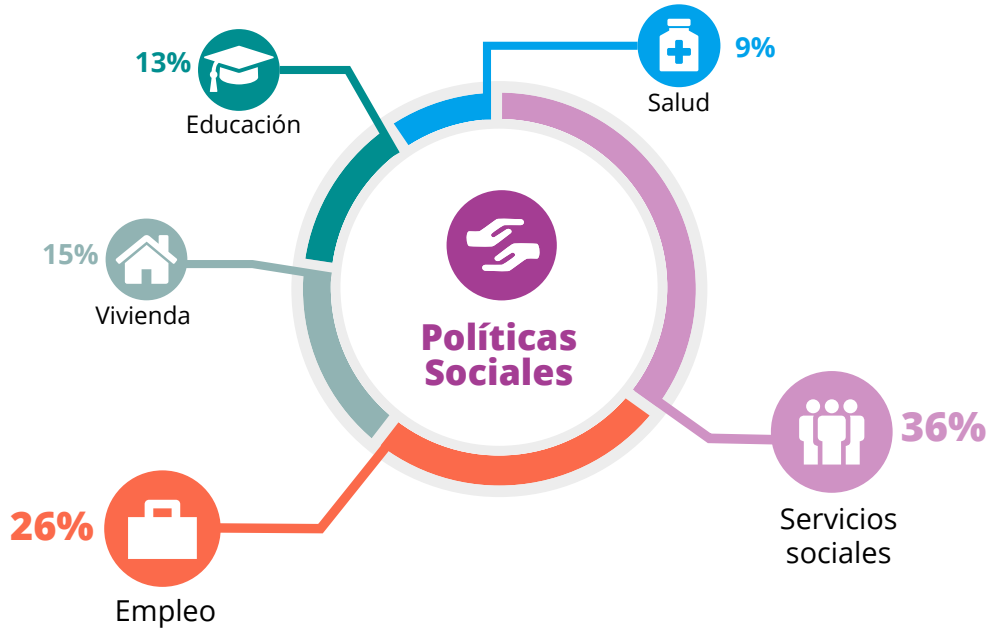
## 6.2.2 Un 60% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 60% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -"políticas territoriales"- y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.



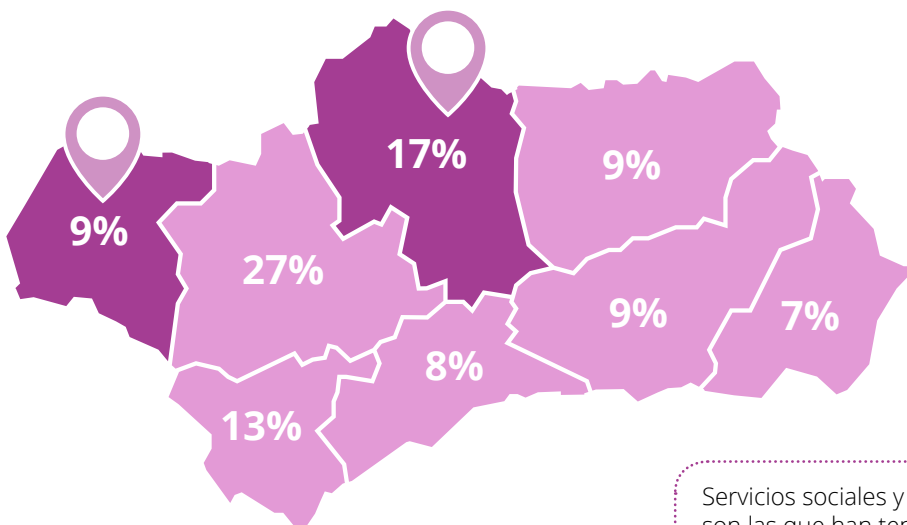
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES”:**



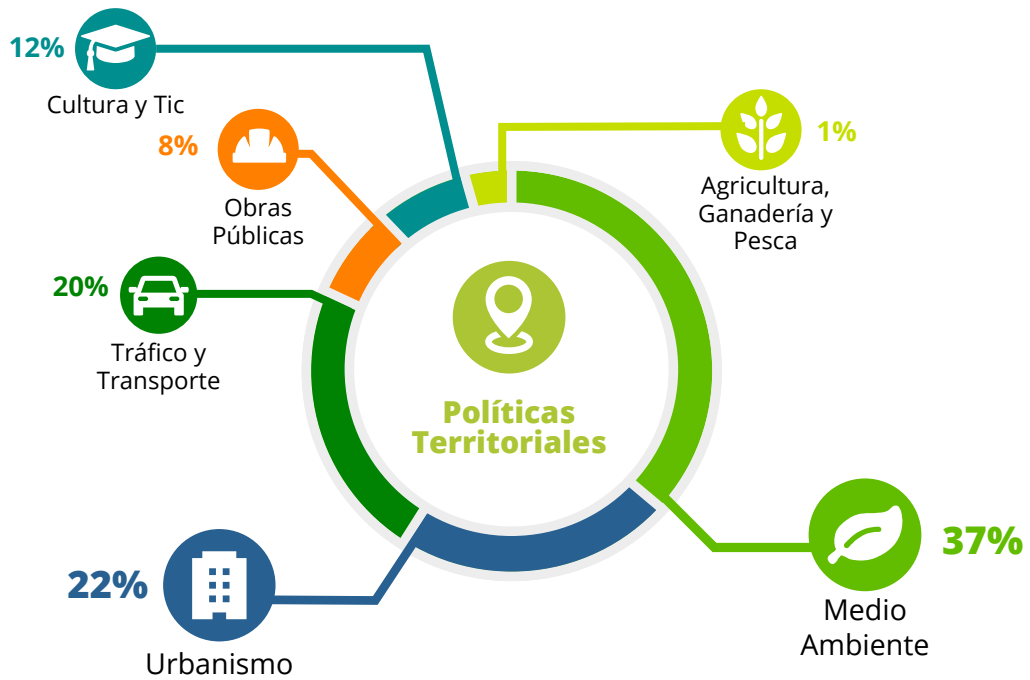
**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES” POR PROVINCIAS:**

**Políticas Sociales**

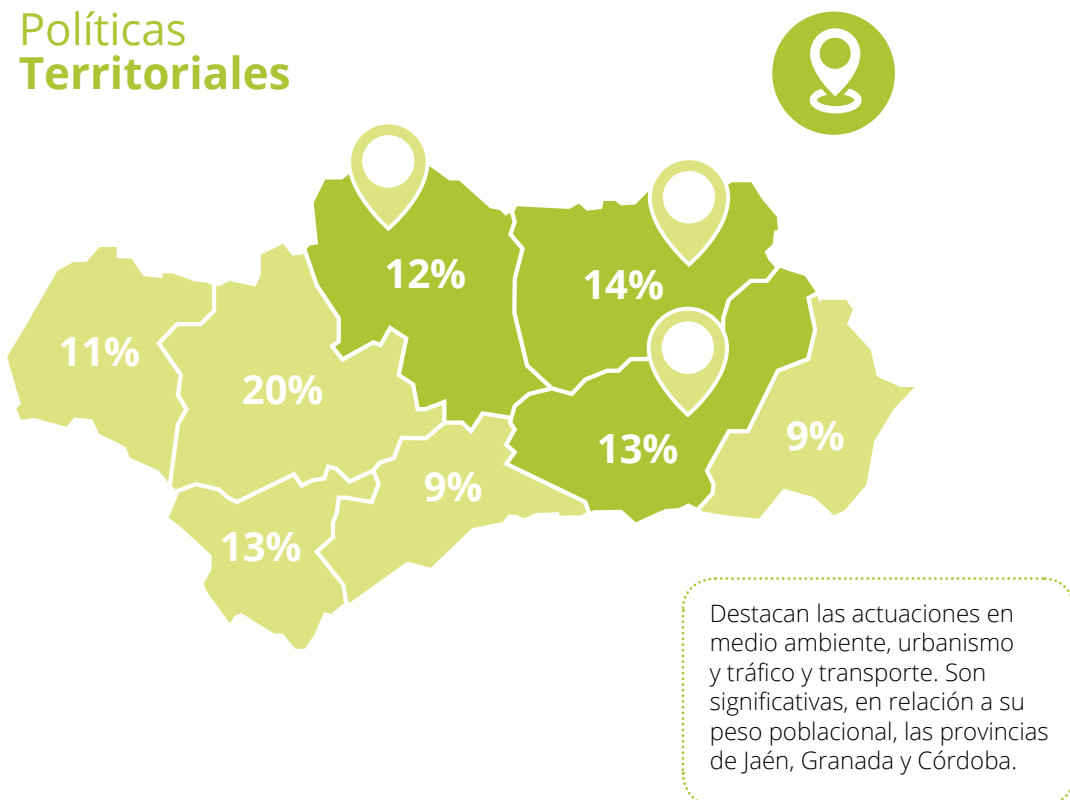


Servicios sociales y empleo son las que han tenido más incidencia. Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Córdoba y Huelva.

**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS TERRITORIALES”:**



**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS TERRITORIALES” POR PROVINCIAS:**

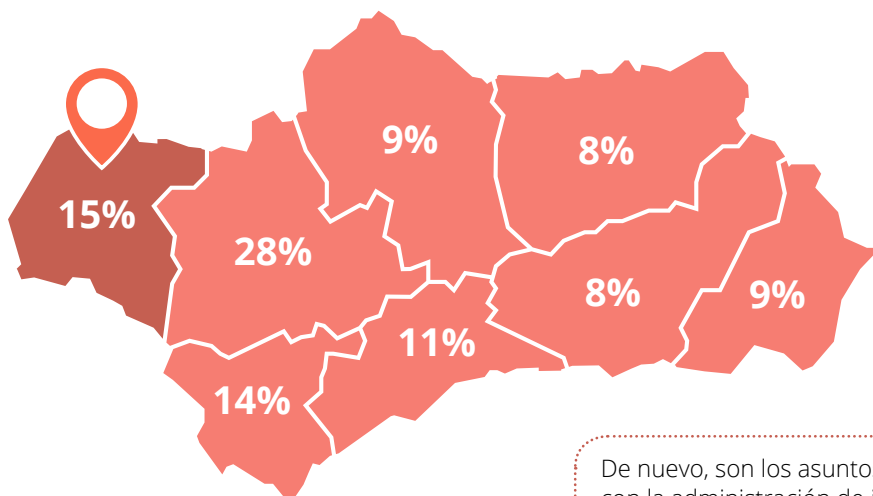


**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA":**



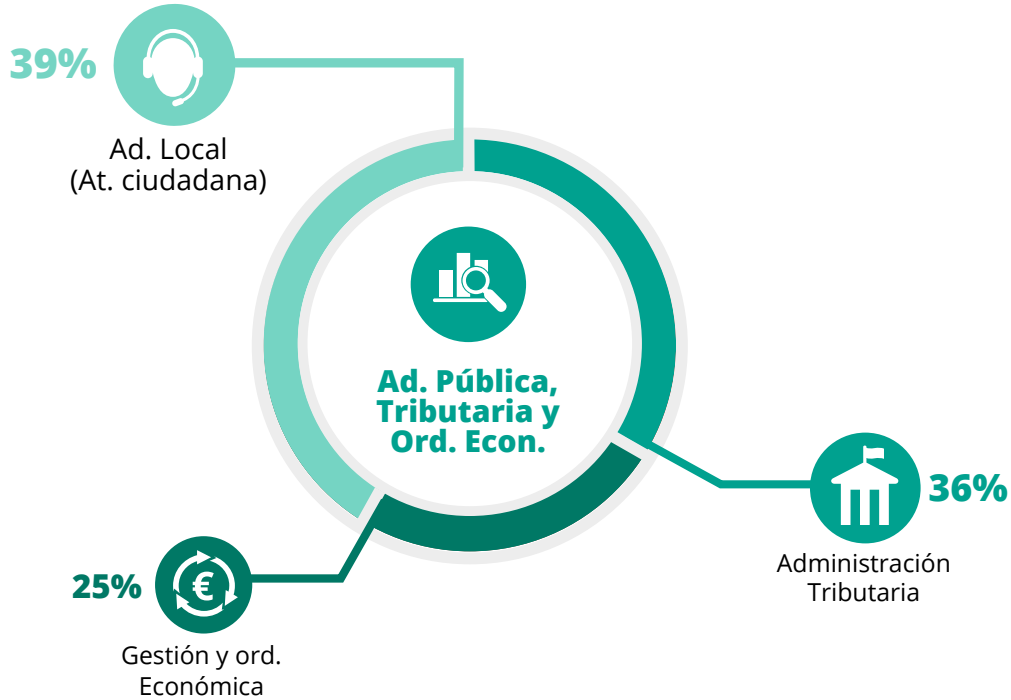
**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA" POR PROVINCIAS:**

**Justicia**



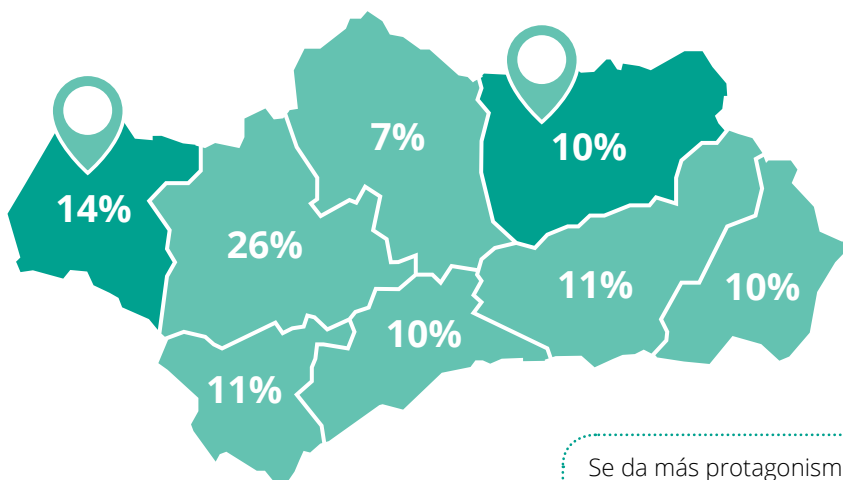
De nuevo, son los asuntos relacionados con la administración de justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en la provincia de Huelva.

**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA":**



**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA" POR PROVINCIAS:**

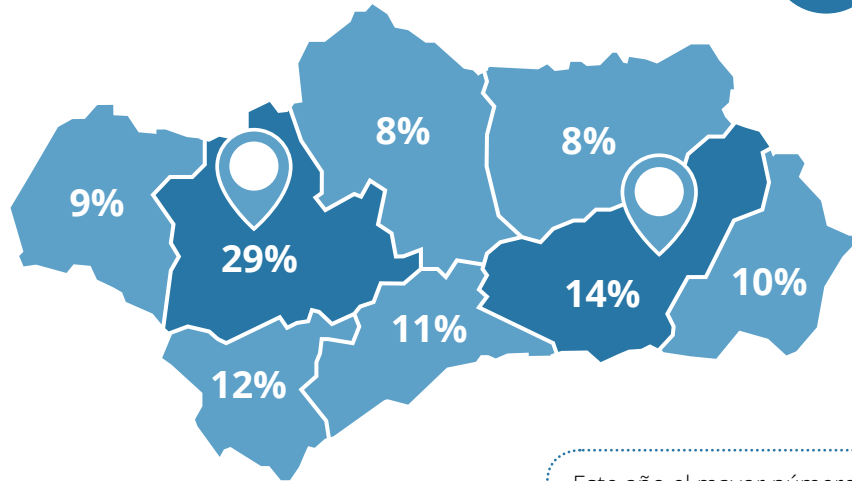
**Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica**



Se da más protagonismo en la atención ciudadana, en la administración local y en la administración tributaria. Huelva y Jaén las más afectadas en relación a su peso poblacional.

ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "CONSUMO" POR PROVINCIAS:

Serv. Interés General y Consumo

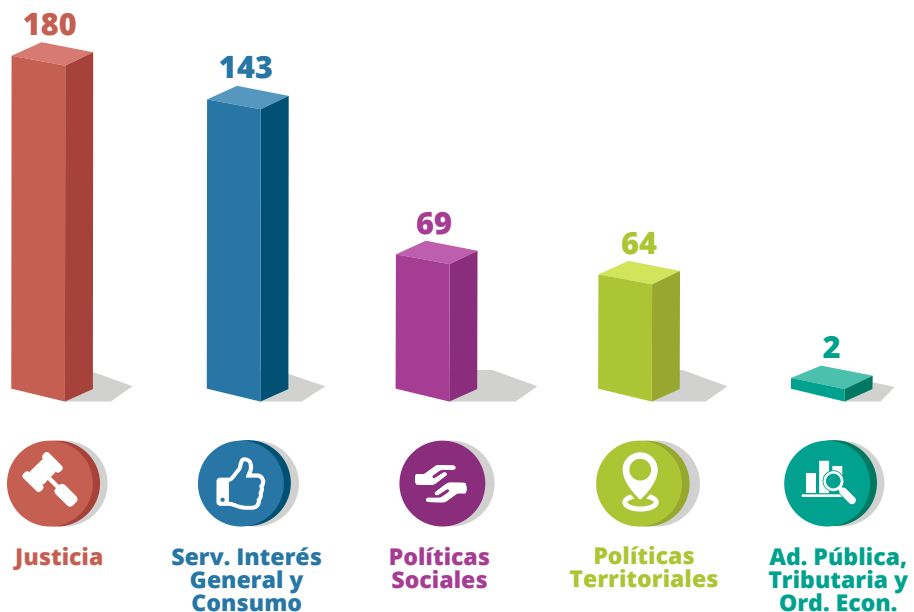


Este año el mayor número de actuaciones se concentra en Granada y Sevilla en relación a su peso poblacional.

### 6.2.3 Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA con un total de 458 actuaciones, sigue siendo muy significativa en la Institución y ha supuesto un incremento del 9% con respecto al año anterior.

DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIACIONES POR GRANDES GRUPOS DE MATERIA





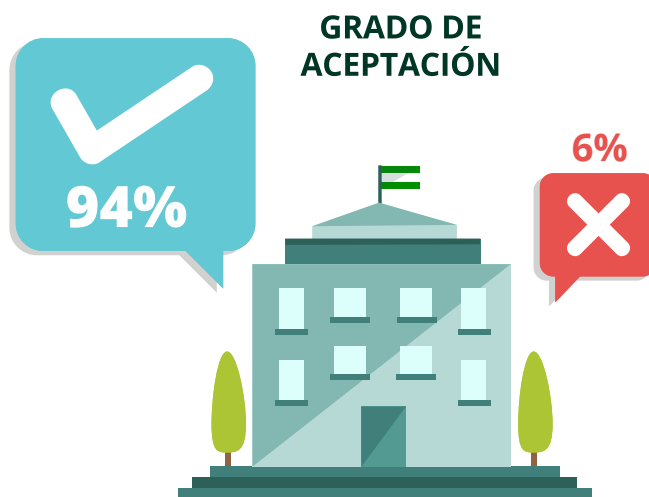
## 6.3 Nuestros resultados

### 6.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

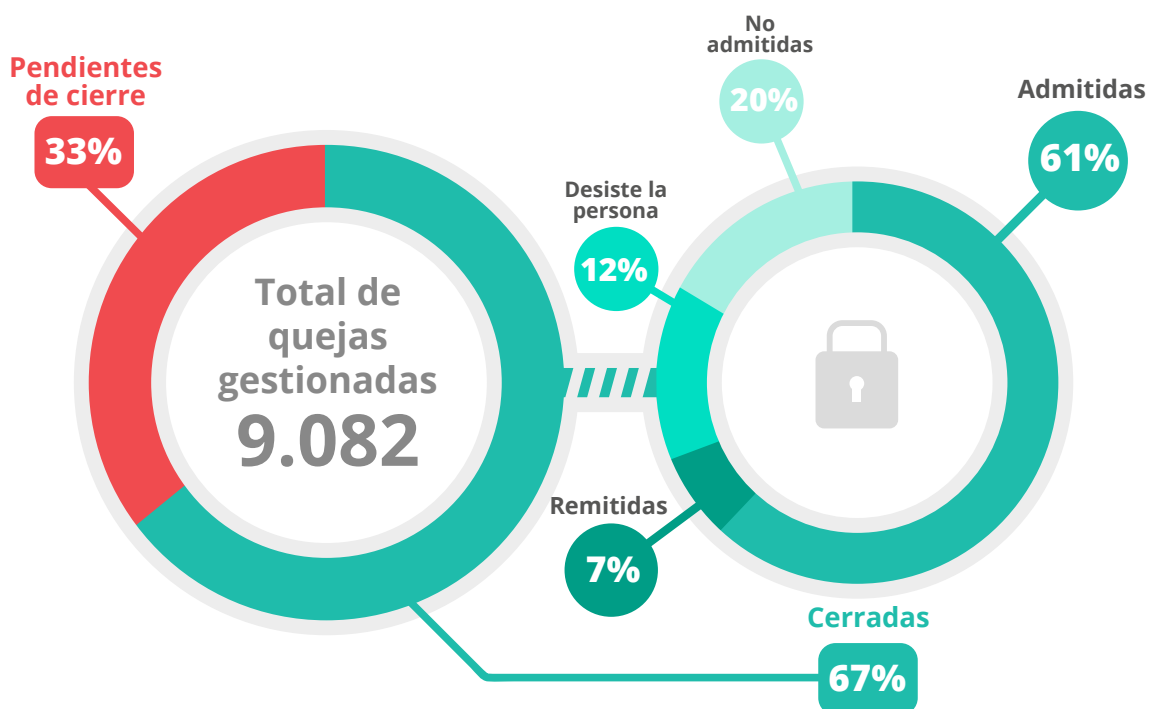
De los 3.676 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.093 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo-pág. 546](#)

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

Frente a ello, otros 1.386 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone casi el 38% de los casos admitidos a trámite.



El resto de supuestos, hasta completar la casi totalidad de los 6.070 expedientes cerrados en 2015 lo conforman 1.190 quejas no admitidas por diferentes causas; 746 donde la persona ha desistido y 458 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver tablas Anexo-págs. 547 y 548](#)



## 6.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (87%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio.

La casi totalidad de las 9.343 consultas recibidas y un 68% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 29.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- **Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (498)**
- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (277)**
- **510.225 visitas a nuestra página web**
- **Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)**



## 6.3.3 Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andalúz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 74%.

Si bien, de las 3.911 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez esta colaboración en 890 casos (23%), y en 108 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 998 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 26% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este 3.803 informes antes de realizar una Advertencia (el 97% de los 3.911 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).

