

Nuestras actuaciones

Un total de 21.446 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2016 ha supuesto un total de 21.464 actuaciones:

10.128 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones)

10.811 consultas y

507 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, informes especiales, etc).

El desglose de estas cifras arrojan los siguientes datos: 6.900 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 203 quejas de oficio, lo que suponen, 7.103 quejas iniciadas en 2016. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2016, se suman las 3.025 de años anteriores. En total, 10.128 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

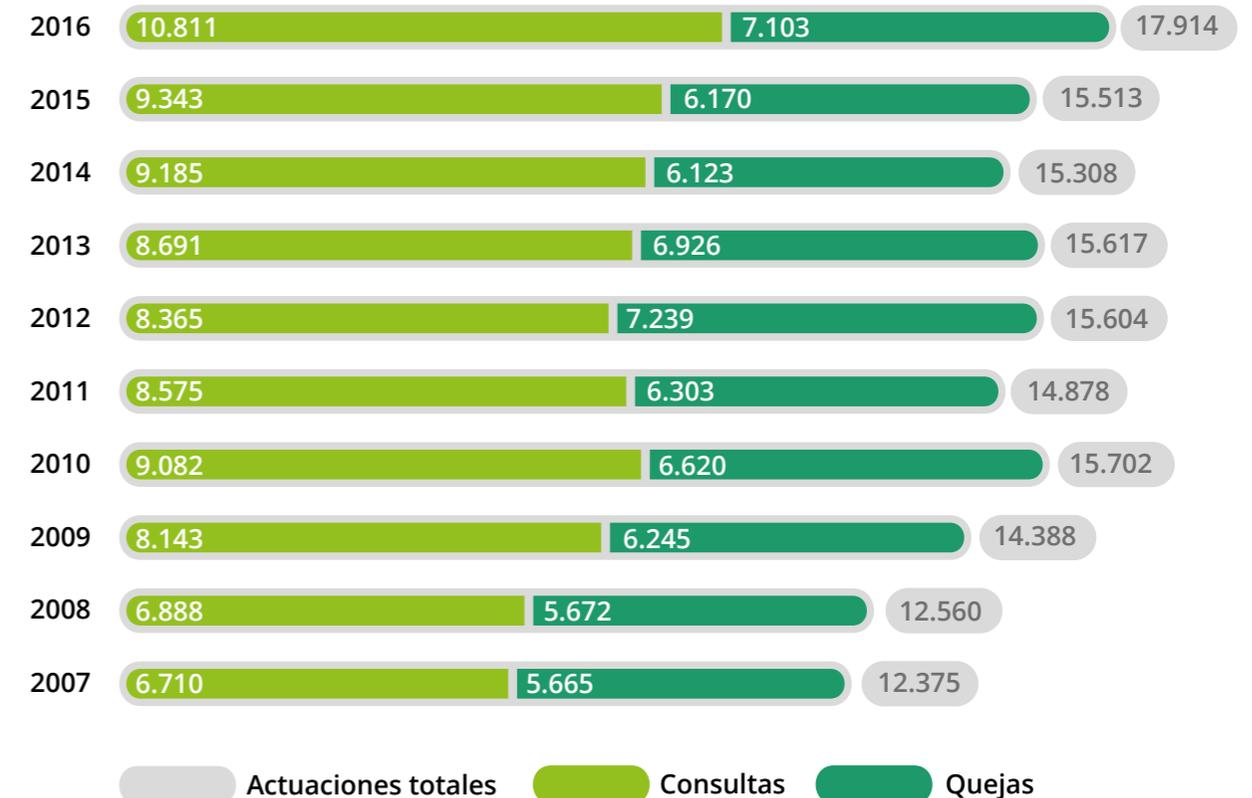
A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 10.811 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2015, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 11,5% y las consultas un 15,7%.

Actuaciones del DPA durante 2016



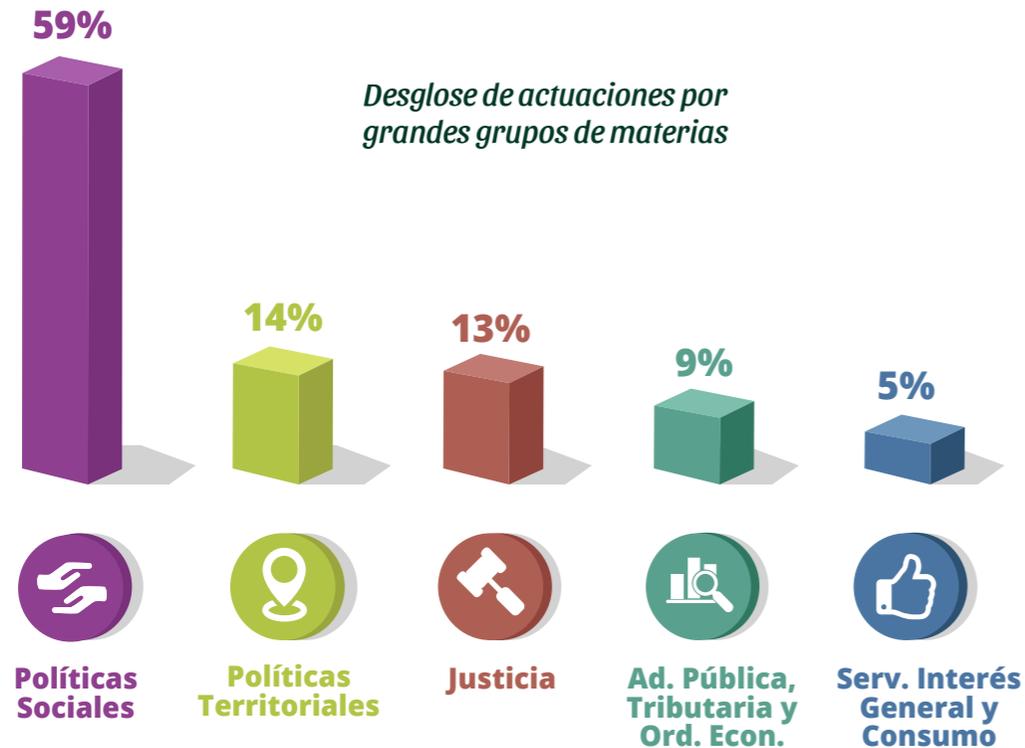
Evolución de Quejas y Consultas por año
En 2016: 10.811 consultas y 7.103 quejas



[Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión](#)
[Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias](#)

Un 59% 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 59% 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.



En los siguientes gráficos, pretendemos reflejar en qué medida la incidencia de cada grupo de materias en las distintas provincias se diferencia de su peso poblacional en Andalucía. Este análisis

nos sirve para comparar la incidencia de un grupo de materias en una provincia con respecto a los habitantes que tiene y lo que representan estos en el total de Andalucía.

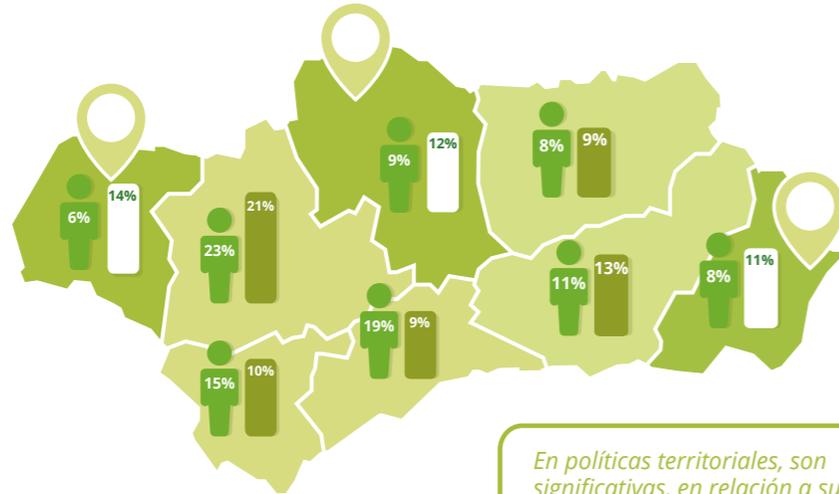
Comparación entre grupos de materias de su incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia en Andalucía



En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Córdoba y Huelva.

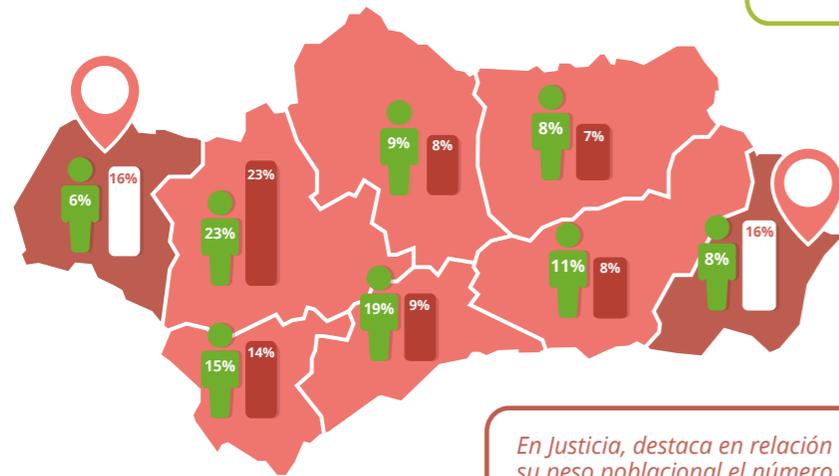
Ejemplo: de ese 59% del total de actuaciones, el 8% corresponden a la provincia de Almería, teniendo en cuenta su peso poblacional.

 Políticas Territoriales



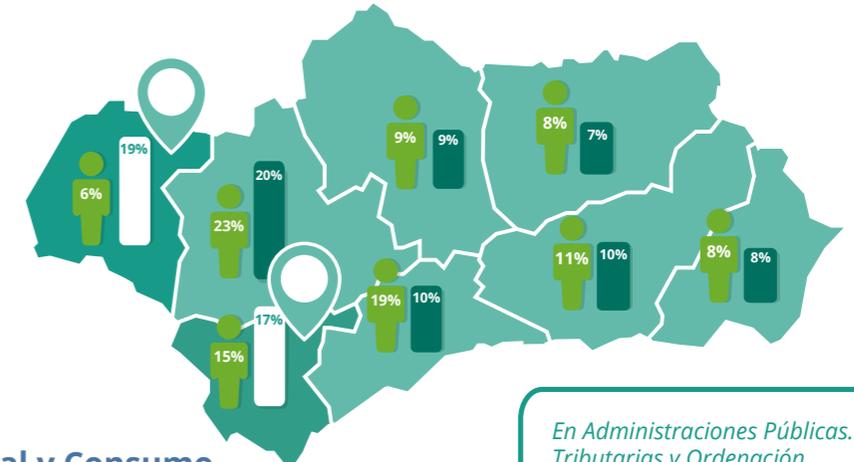
En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Almería, Córdoba y Huelva.

 Justicia



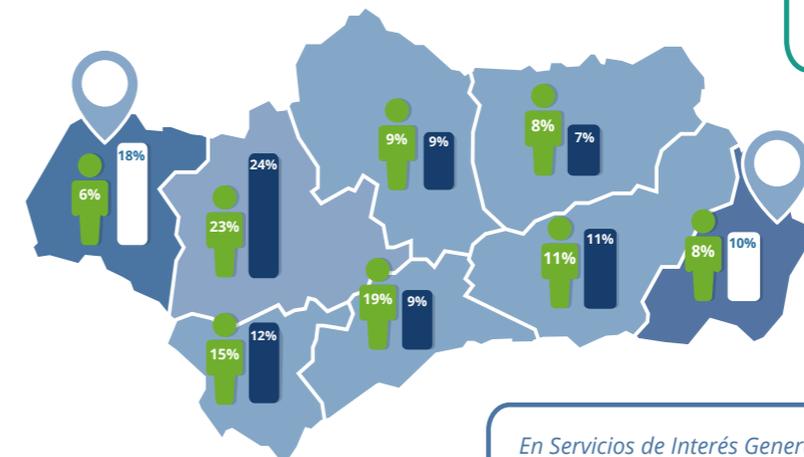
En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y de Almería.

 Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica



En Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica, Huelva y Cádiz son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

 Servicios de Interés General y Consumo



En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Almería son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.