

Un año en cifras

La ciudadanía

Acuden al Defensor 22.492 personas

Un total de 22.492 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2016 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

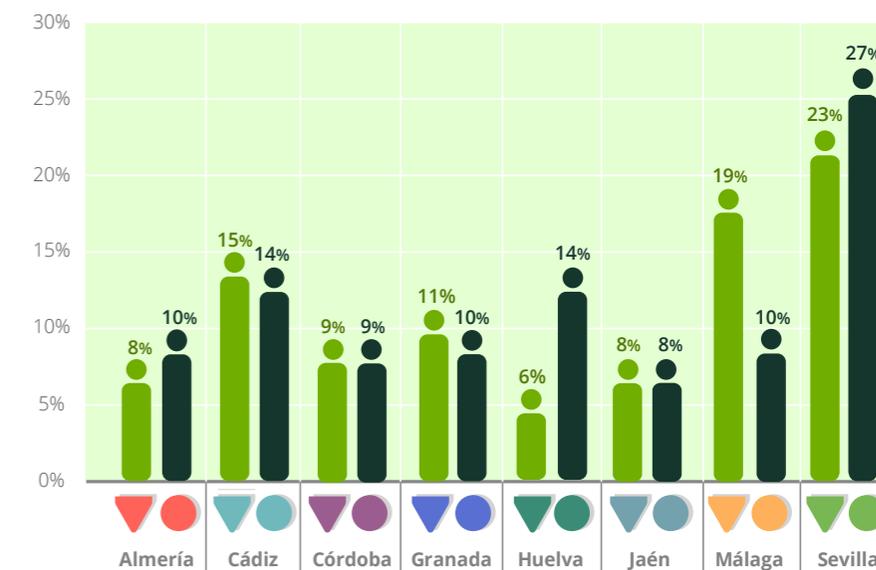
Con el fin de representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

Comparación de peso poblacional y peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias

 Peso poblacional
 Peso ciudadanía dPA

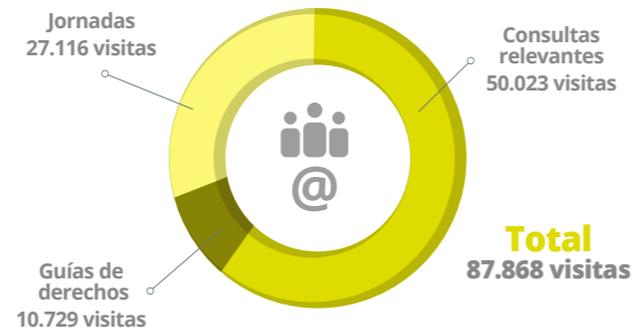


[Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año](#)

Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestra web y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 739.255 páginas de nuestras webs, de las cuales 87.868 han sido a páginas que contenían información divulgativa o promocional sobre sus derechos.

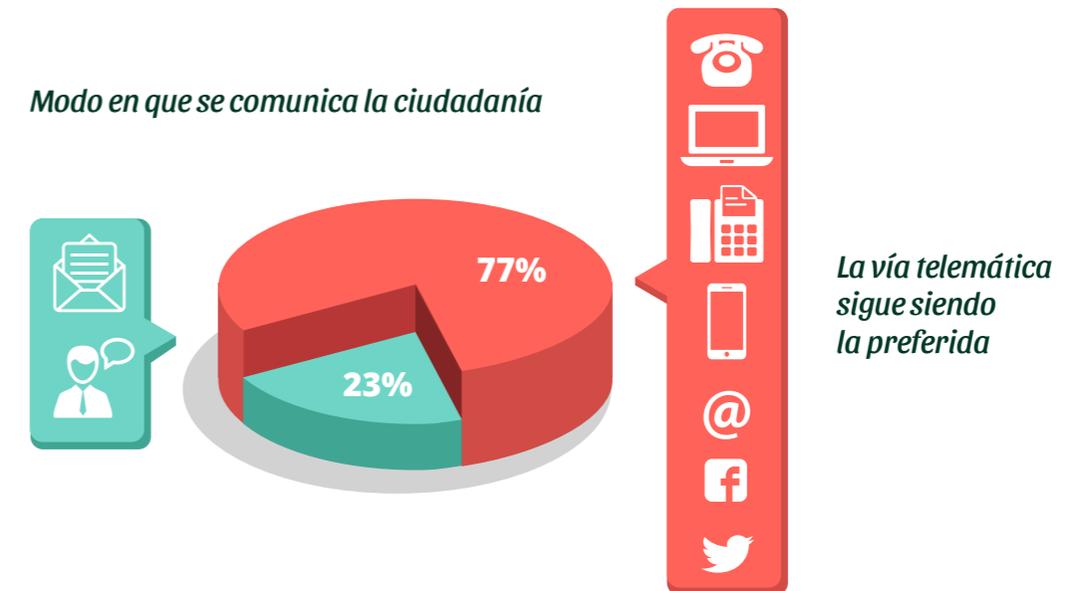
Visitas web promoción de derechos



Visitas a la web dPA, Facebook y Twitter



Modo en que se comunica la ciudadanía



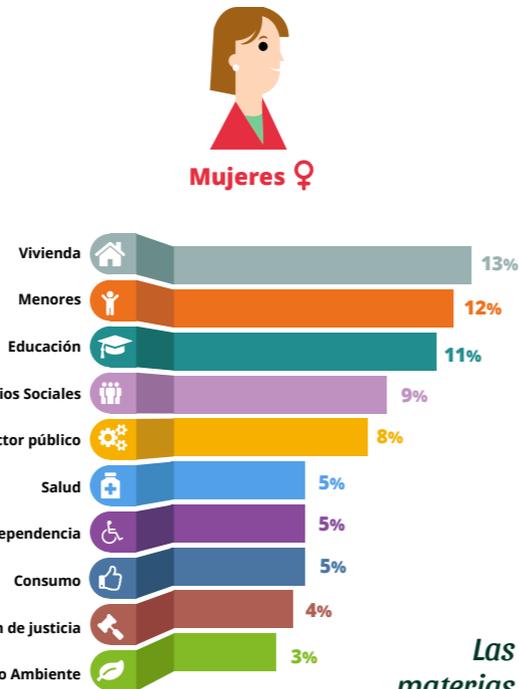
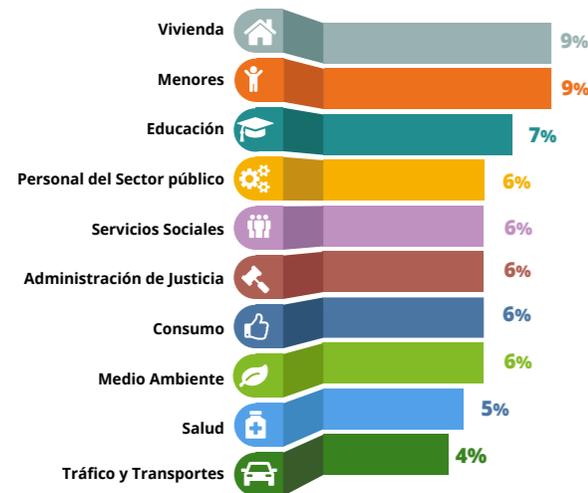
Evolución de las interacciones de la ciudadanía Facebook y Twitter



Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la institución (52% mujeres, y 48% hombres).

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.



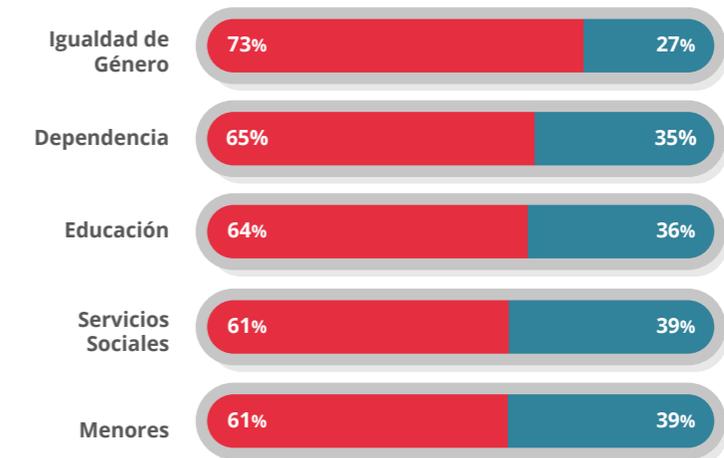
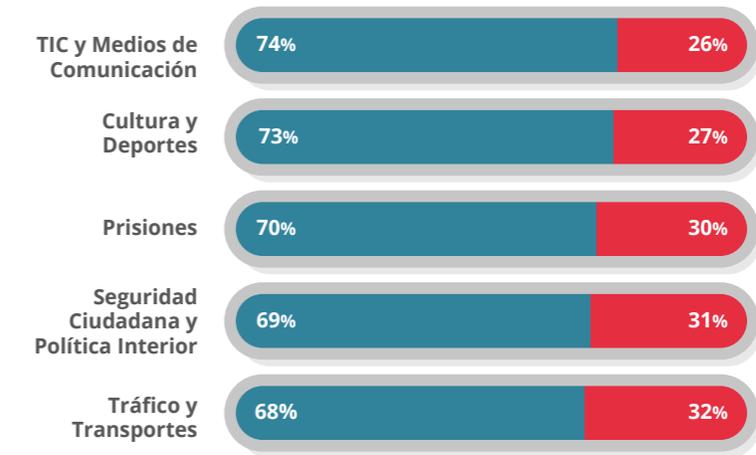
Las materias de las que más se quejan o consultan las MUJERES

Las materias de las que más se quejan o consultan los HOMBRES

La vivienda, asuntos relacionados con menores y educación son los tres temas fundamentales de consulta o queja de ambos sexos. En los hombres temas relacionados con prisiones, tráfico

y transportes y urbanismo son los que más se separan de las mujeres. Éstas se distinguen más de los hombres en igualdad, dependencia, educación o servicios sociales.

Los 5 temas de quejas y consultas de HOMBRES que más se diferencian de las MUJERES y viceversa



[Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor](#)

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.

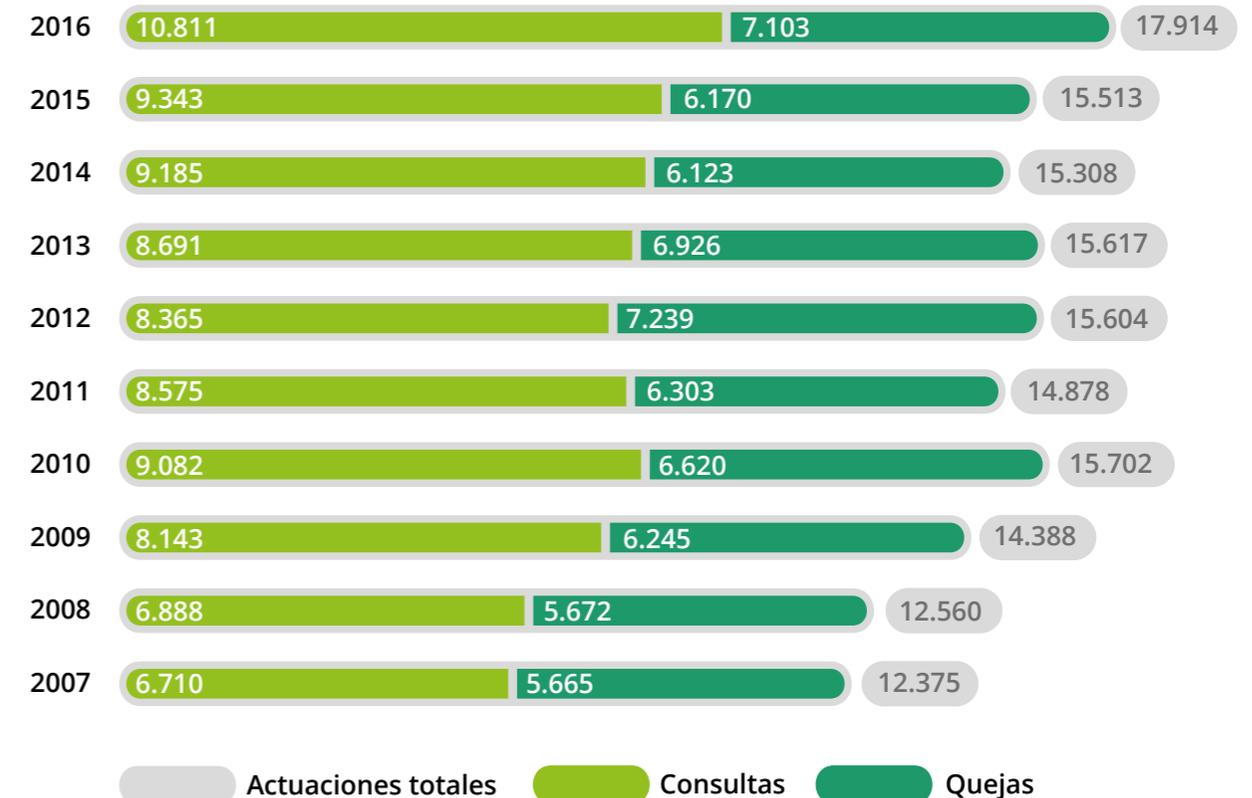
A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 10.811 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

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



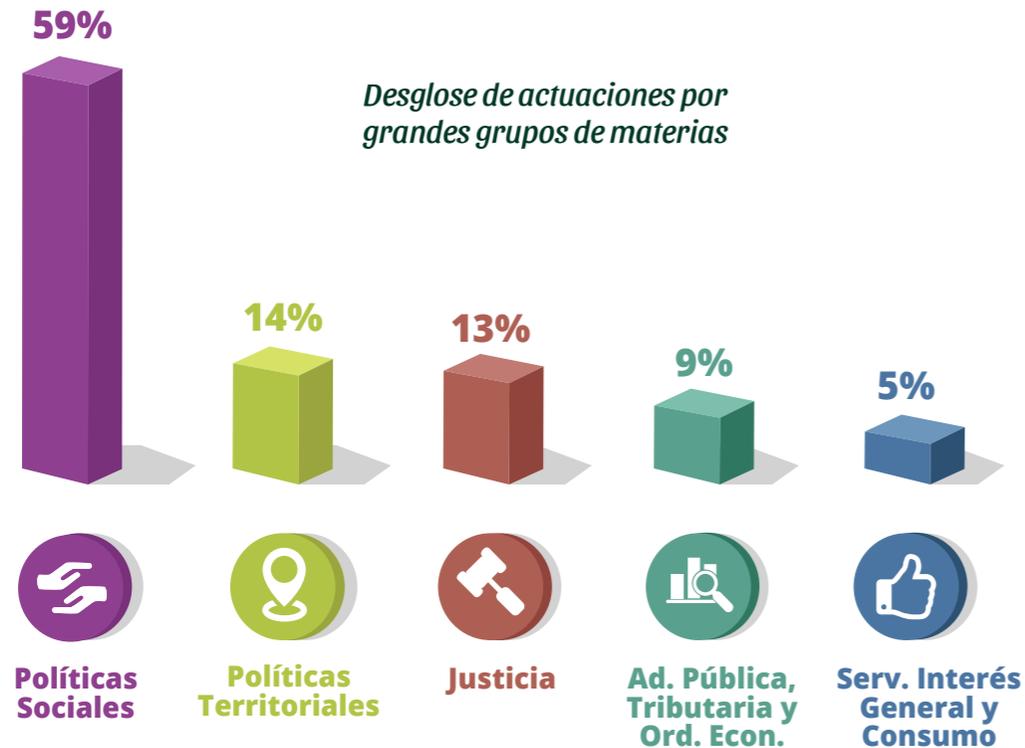
Evolución de Quejas y Consultas por año
En 2016: 10.811 consultas y 7.103 quejas



[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.

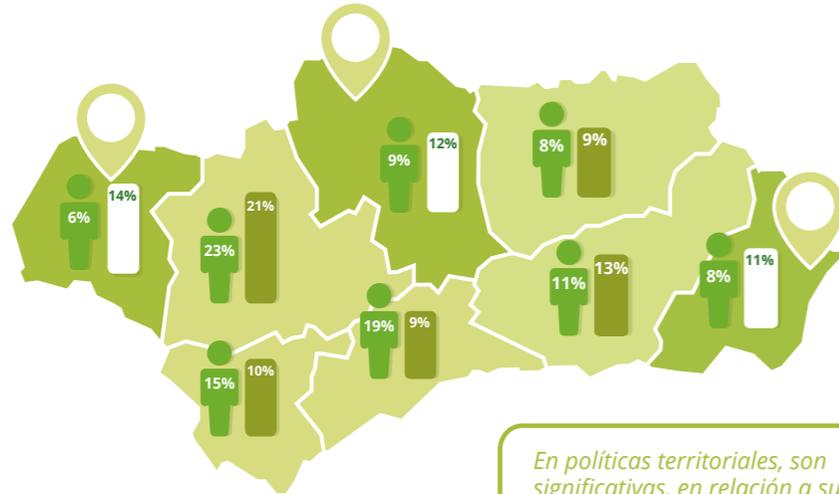
Comparación entre grupos de materias de su incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia en Andalucía



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

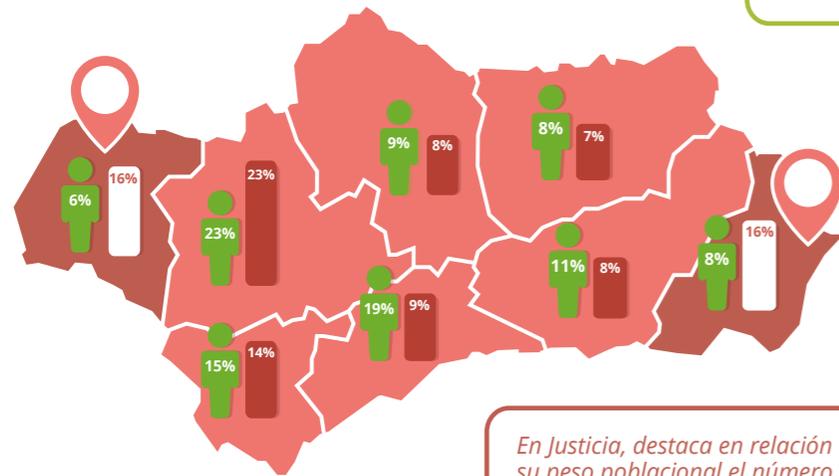
Ejemplo: de ese 59% del total de actuaciones, el 8% corresponden a la provincia de Almería, teniendo en cuenta su peso poblacional.

 **Políticas Territoriales**



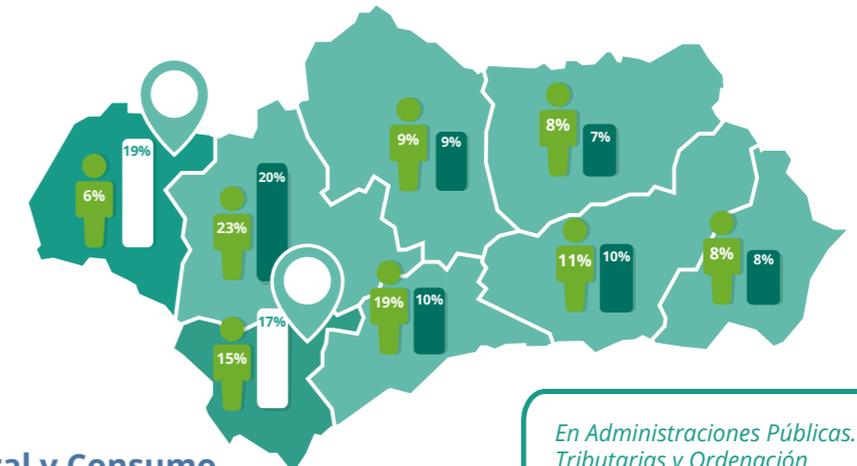
En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Almería, Córdoba y Huelva.

 **Justicia**



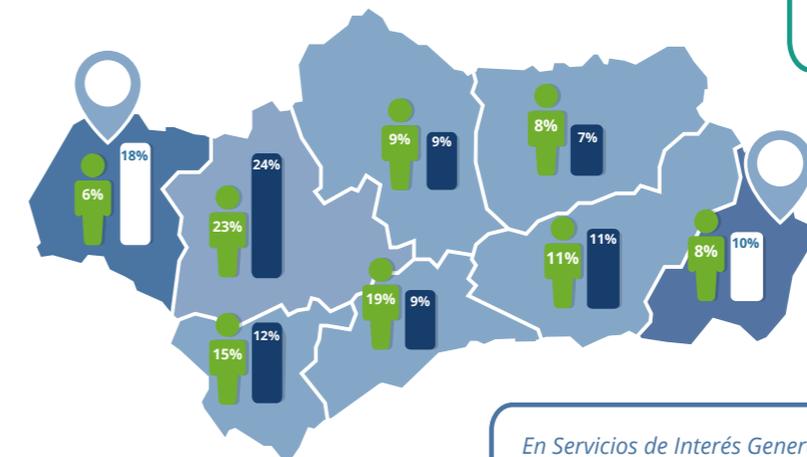
En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y de Almería.

 **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.

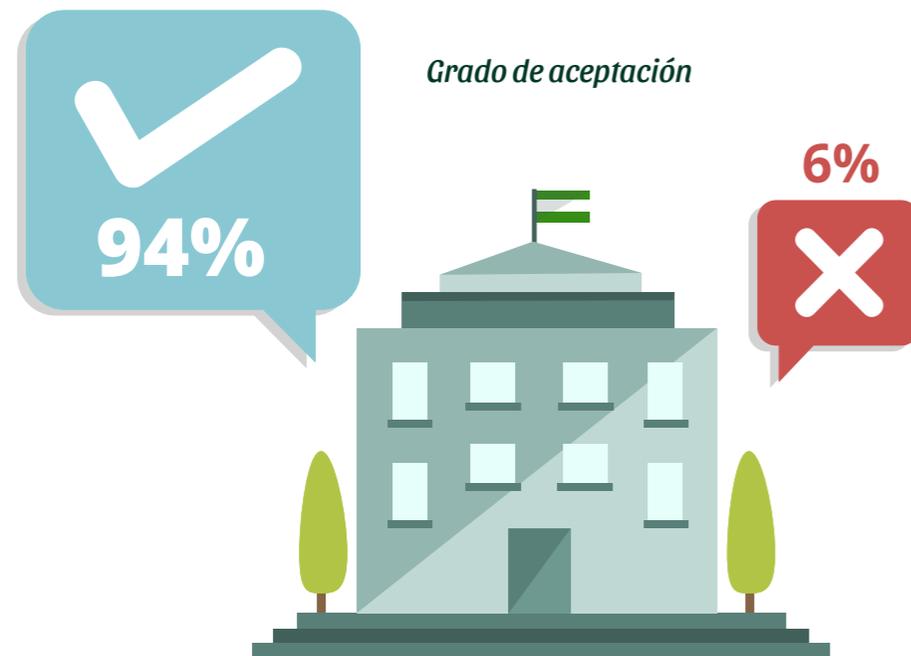
Nuestros resultados

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

De los 3.775 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.955 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

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.



[Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas](#)



Resultados positivos de nuestra actividad (84%)

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 10.811 consultas recibidas y un 59,1% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 22.492 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (507). De éstas, reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (343)
- 739.255 páginas visitadas en nuestras páginas web
- En nuestras redes sociales hemos contestado a la mayoría de las 25.743 interacciones (17.469 en Facebook y 8.274 en Twitter)
- 510.225 visitas a nuestra página web
- Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)

Un 79% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 79%. De las 4.577 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 960 casos, de los cuales 833 fueron contestados (18%), y en 127 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.087 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 21% 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.

