

Nuestras actuaciones

Un total de 20.868 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2017 ha supuesto un total de 20.868 actuaciones:

- **9.815 quejas gestionadas** (de parte, de oficio, mediaciones)
- **10.378 consultas**
- **y 675 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc).

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 6.624 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 168 quejas de oficio, lo que suponen 6.792 quejas iniciadas en 2017. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2017, se suman las 3.023 de años anteriores. En total, 9.815 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

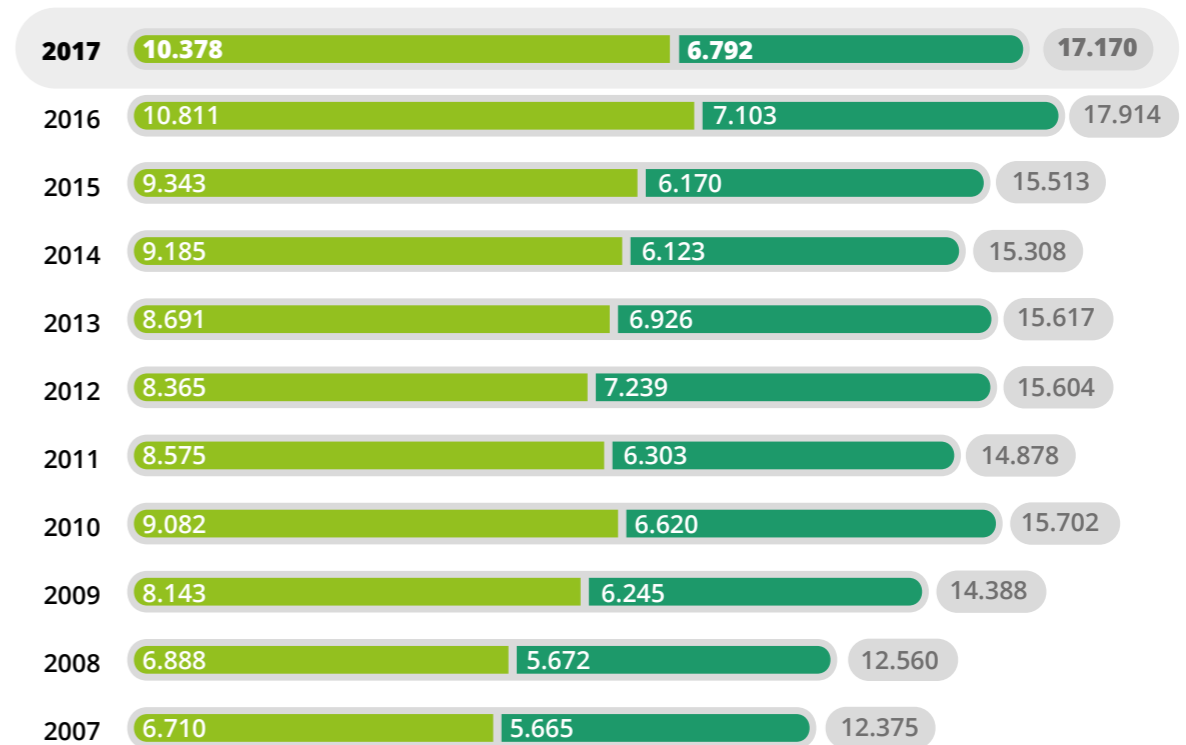
A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 10.378 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2016, la actividad global ha supuesto un ligero descenso del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha reducido en un 3% y las consultas un 4%, aunque las actuaciones de promoción de derechos hayan subido sensiblemente, un 33%, desde las 507 de 2016 hasta las 675 de 2017.

Actuaciones del DPA durante 2017



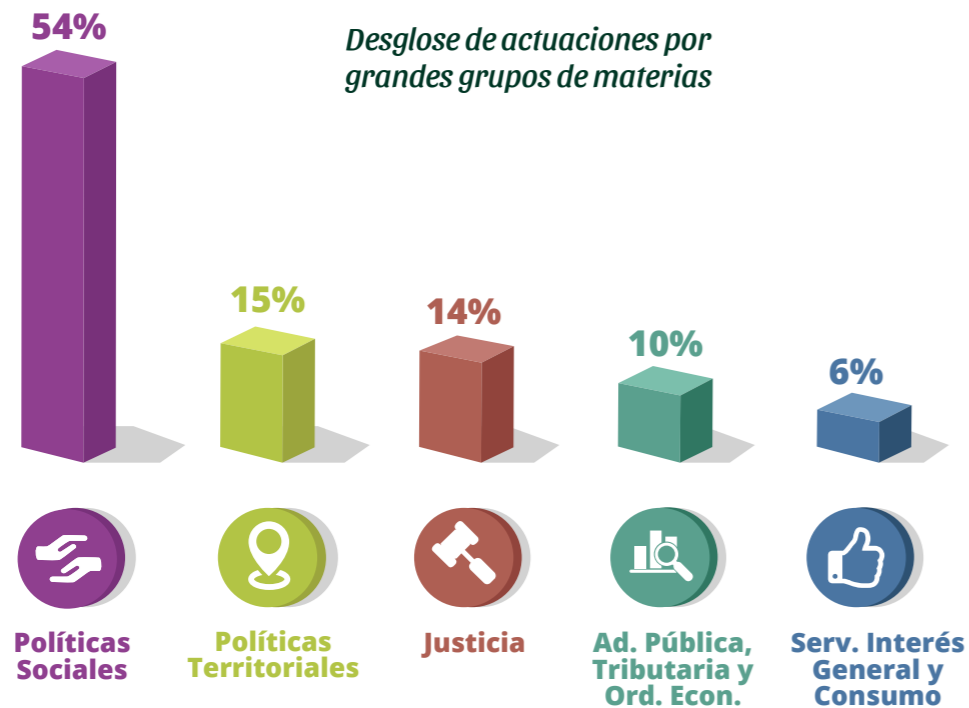
Evolución de Quejas y Consultas por año En 2017: 10.378 consultas y 6.792 quejas



[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 54% 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 54% 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.

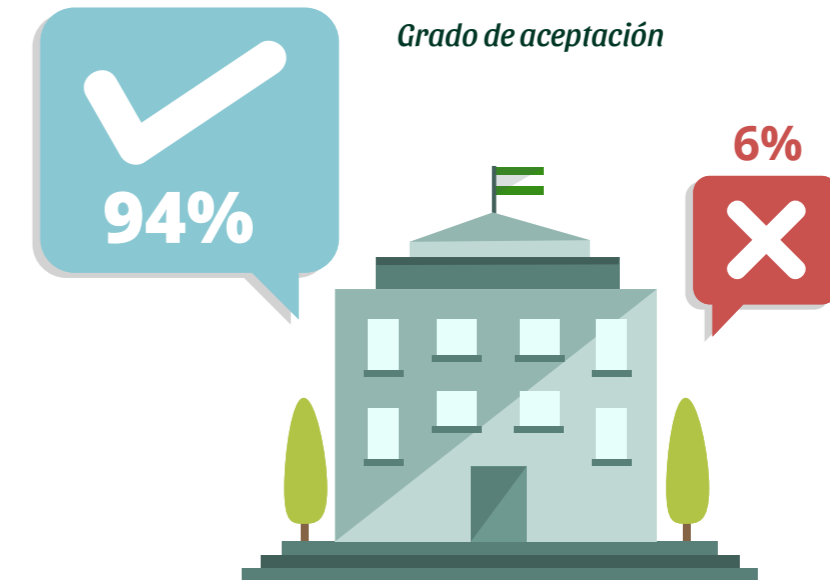


Nuestros resultados

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

Del total de las quejas gestionadas en 2017, 6.493 expedientes (66%) se cerraron y otro 34% (3.322) está pendiente. De los cerrados, 3.305 (51%) se admitieron, 1.731 (27%) quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.024 (16%) la persona desistió de continuar el proceso y 433 (7%) quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

De los 3.305 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.008 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 1.899 de los casos, un 94%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Sólo 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](#)