

Un año en cifras

La ciudadanía

Acuden al Defensor 170.872 personas

Un total de 170.872 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo Andalúz durante 2017 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. Hay que destacar que una sola queja, sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones, fue firmada por 143.000 personas.

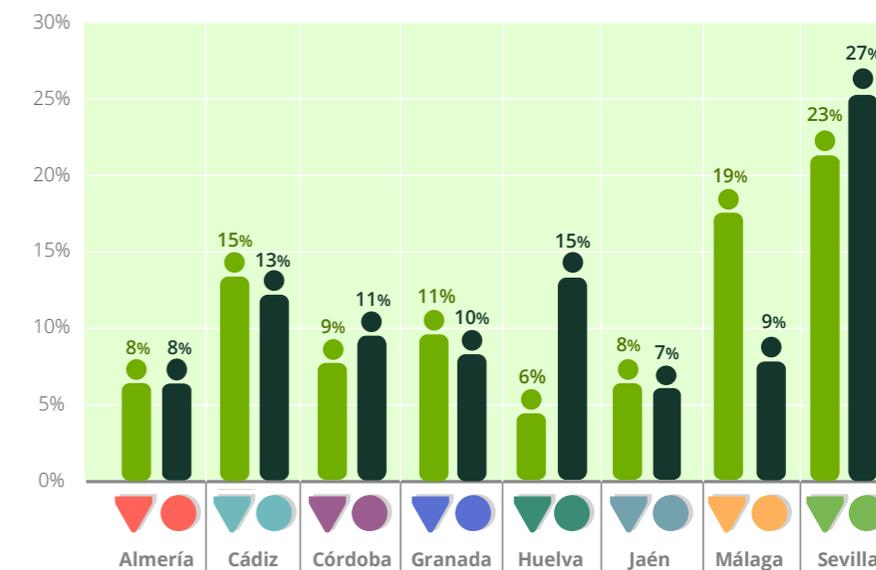
Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas

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.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Córdoba, 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



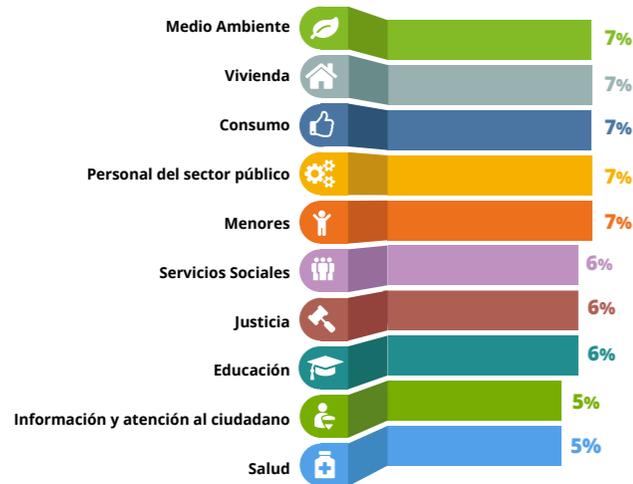
[Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año](#)

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 (51% mujeres, y 49% hombres). Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.



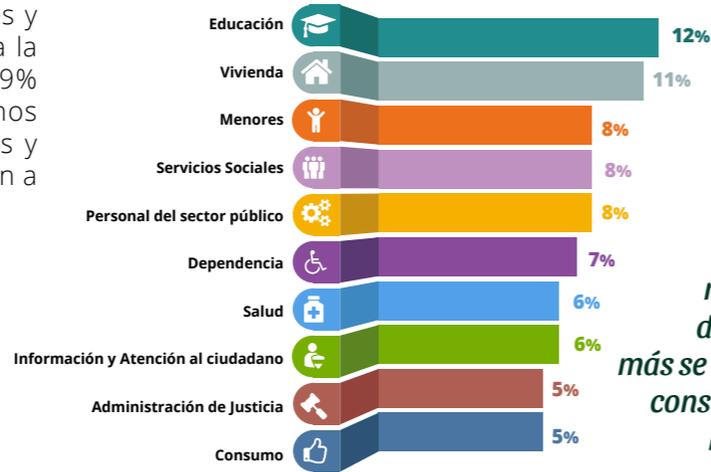
Hombres ♂



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



Mujeres ♀



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

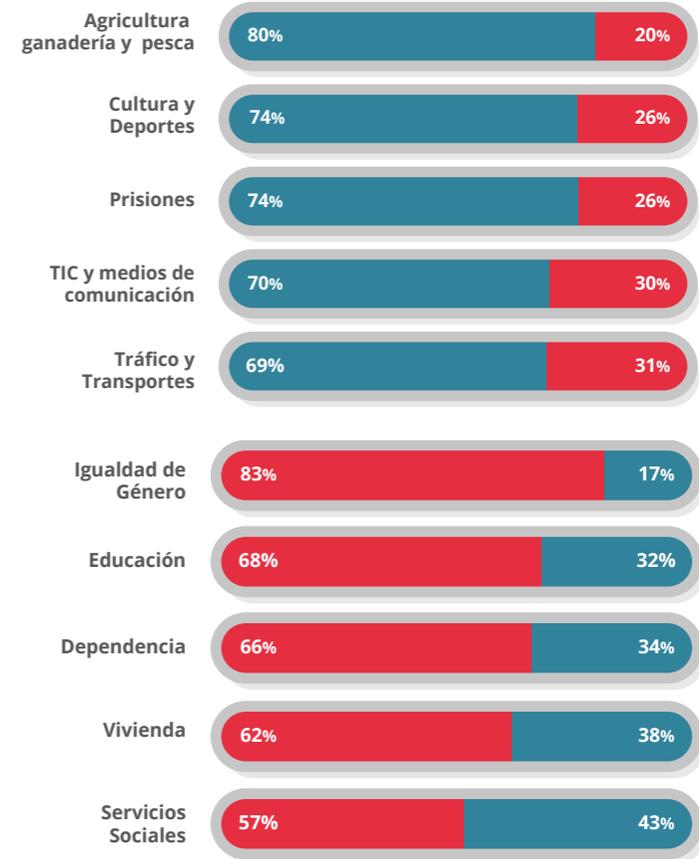
La educación, la vivienda y los asuntos relacionados con los menores son los que más preocupan a las mujeres, mientras el medio ambiente, la vivienda y el consumo son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman

una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes, y prisiones, mientras los asuntos relacionados con igualdad de género, la educación o la dependencia son mayoritariamente abordados por las mujeres.

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



Hombres ♂



Mujeres ♀



Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor

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).

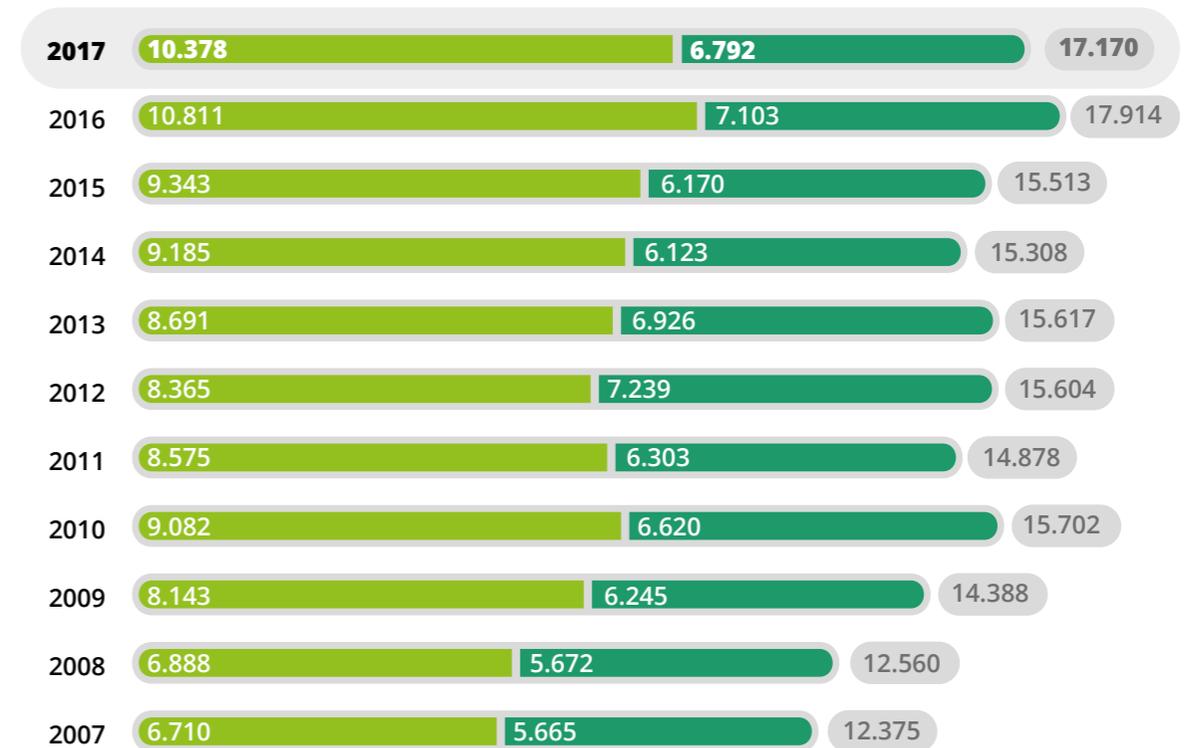
El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 6.624 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 168 quejas de oficio, lo que suponen 6.792 quejas iniciadas en 2017. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2017, se suman las 3.023 de años anteriores.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



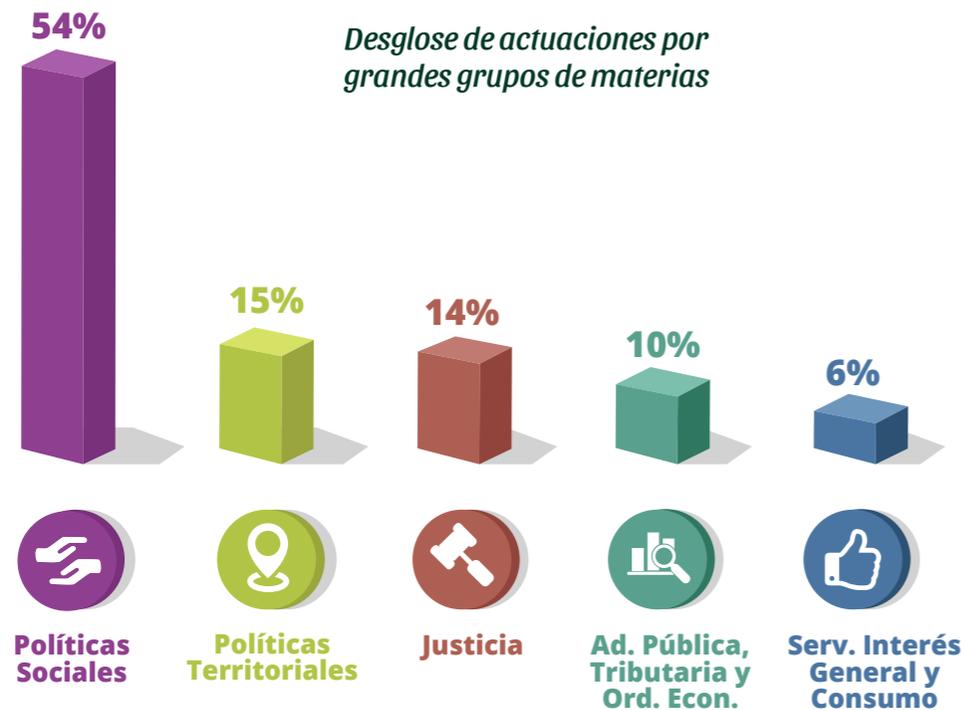
Evolución de Quejas y Consultas por año En 2017: 10.378 consultas y 6.792 quejas



[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.

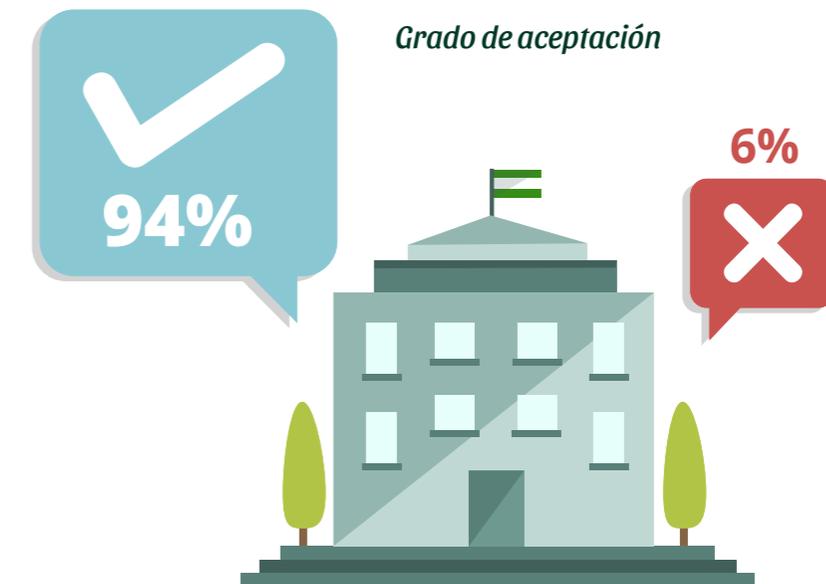


Nuestros resultados

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](#)



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 10.378 consultas recibidas y un 57,5% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 170.872 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 (675)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (324)
- Más de 800.000 visitas a nuestras webs
- En nuestras redes hemos recibido 29.209 interacciones en Facebook y 11.805 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)
- Los vídeos de nuestro canal de Youtube se han visto 30.524 veces este año

Un 73% 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 73%. De las 4.539 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero, recibiendo contestación al segundo reitero en 1.093 casos (24%), y en 132 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 1.225 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 27% 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.

