

## 2. NUESTRAS ACTUACIONES

### 2.1 UN TOTAL DE 18.689 ACTUACIONES EN DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIALES DE LOS ANDALUCES

La actividad del dPA durante 2014 ha seguido la misma línea del ejercicio anterior, tanto en el número de actuaciones como con la problemática de las mismas. Así, el Defensor del Pueblo Andaluz tramitó en 2014 un total de **18.689** actuaciones.

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.944 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 179 quejas de oficio, lo que suponen, 6.123 quejas nuevas en 2014. De éstas, 419 han requerido de una mediación del Defensor.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2014, se suman las 2.889 de años anteriores.

En total, 9.012 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

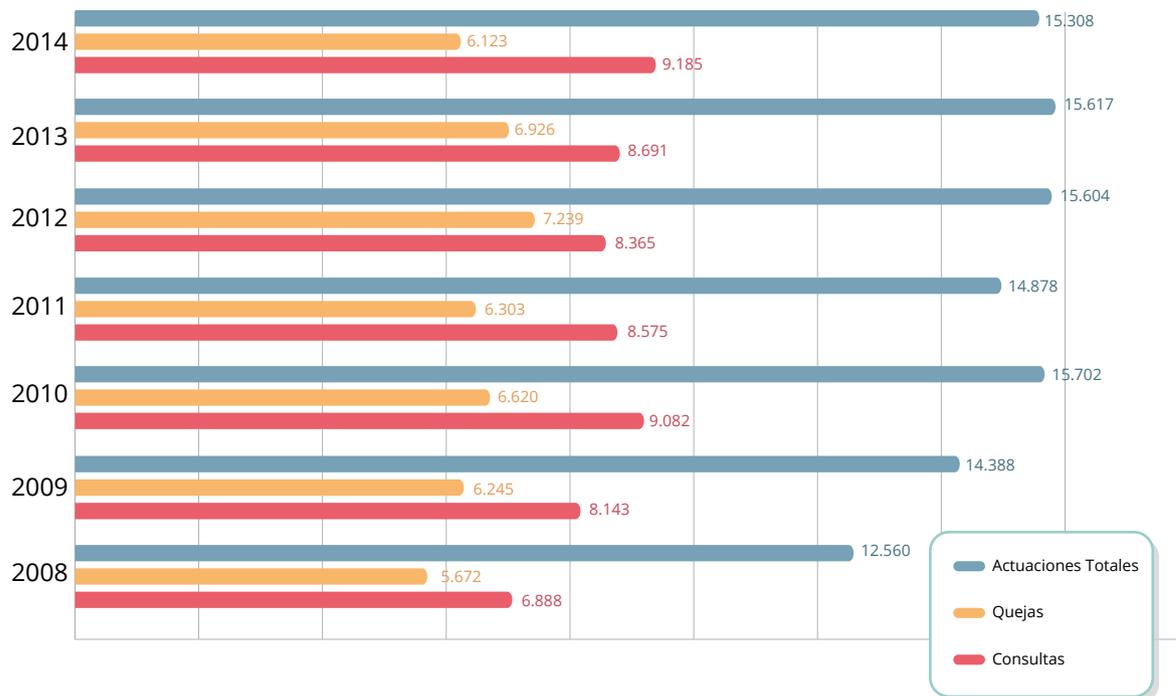
A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.185 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

#### Promoción de derechos



## Evolución de las quejas y consultas por año



|                     | 2008  | 2009  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   |
|---------------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Actuaciones Totales | 12560 | 14388 | 15.702 | 14.878 | 15.604 | 15.617 | 15.308 |
| Quejas              | 5.672 | 6.245 | 6.620  | 6.303  | 7.239  | 6.926  | 6.123  |
| Consultas           | 6.888 | 8.143 | 9.082  | 8.575  | 8.365  | 8.691  | 9.185  |

## 2.2 UN 50% SOBRE VULNERACIÓN DE DERECHOS SOCIALES

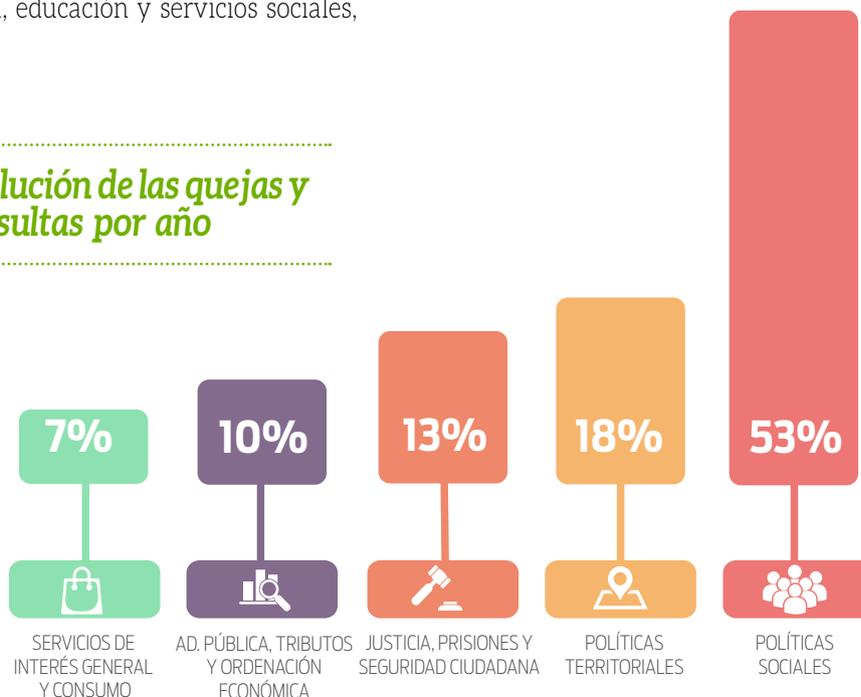
Como dato de interés, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2014 ha seguido caracterizada por una tendencia al alza de las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (53%), consecuencia de los efectos de la crisis, junto con el aumento progresivo de aquellas relacionadas con la prestación de los servicios de interés general.

El mayor grueso ha correspondido a actuaciones en materia de vivienda, educación y servicios sociales,

seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

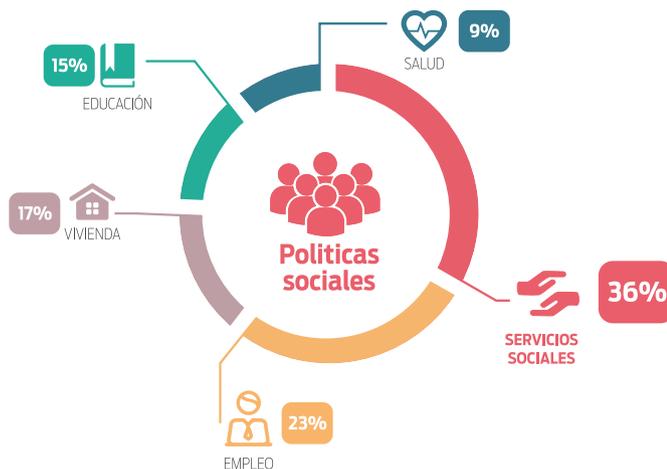
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

### *Evolución de las quejas y consultas por año*



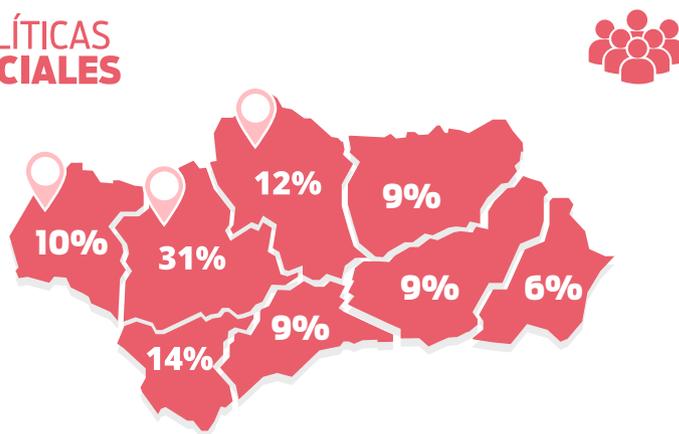
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS SOCIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Sociales”*



*Actuaciones del grupo de materias “Políticas Sociales” por provincias*

### POLÍTICAS SOCIALES

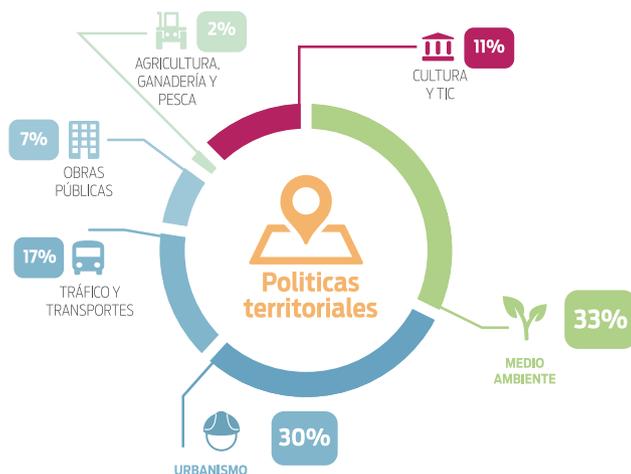


Servicios sociales y empleo son las actuaciones que han tenido más incidencia.

Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Sevilla y Córdoba.

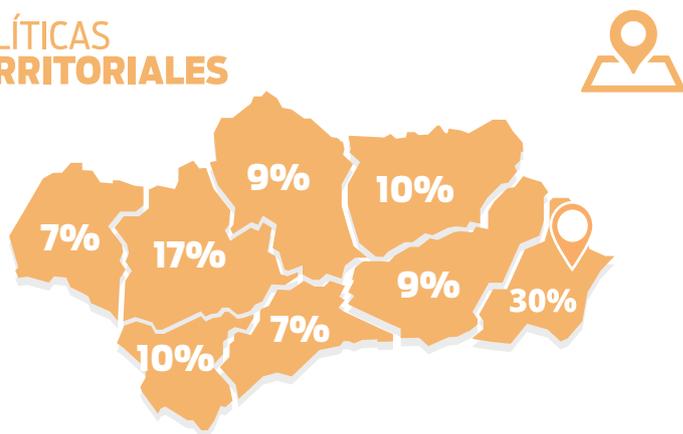
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS TERRITORIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Desglose de actuaciones en el grupo de materia "Políticas Territoriales"



Actuaciones del grupo de materias "Políticas Territoriales" por provincias

### POLÍTICAS TERRITORIALES



Destacan las actuaciones de medio ambiente y urbanismo.

Se diferencia ampliamente Almería.

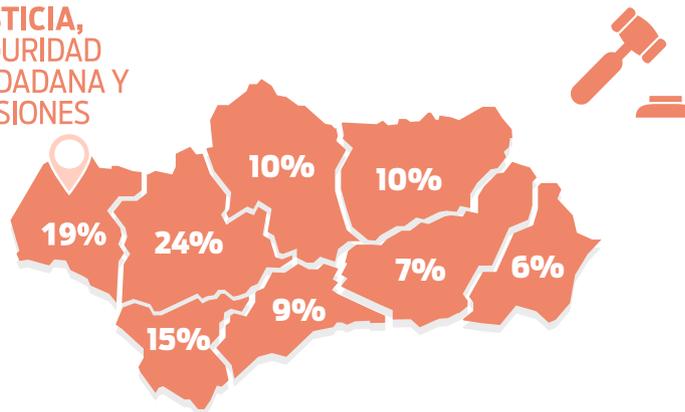
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias "Justicia, Seguridad Ciudadana y Prisiones"*



*Actuaciones del grupo de materias "Políticas Sociales" por provincias*

**JUSTICIA,  
SEGURIDAD  
CIUDADANA Y  
PRISIONES**



Son los asuntos relacionados con la Administración de Justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca significativamente Huelva.

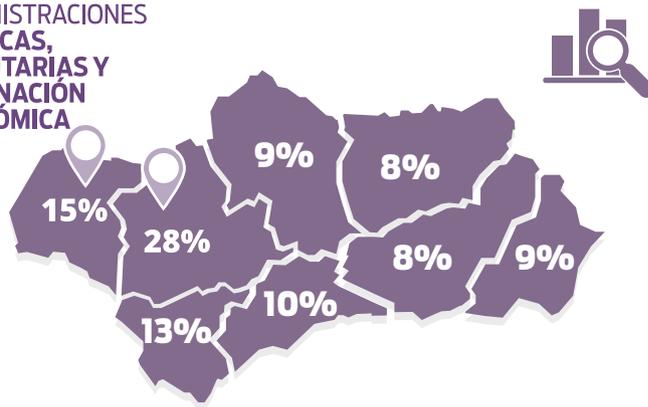
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS AD.PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica”*



*Actuaciones del grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica” por provincias*

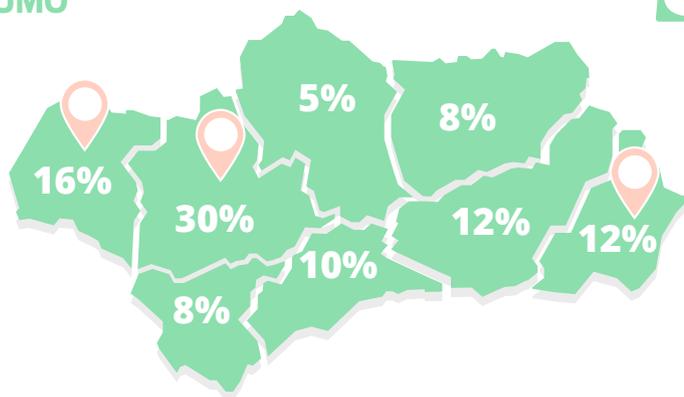
ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS,  
TRIBUTARIAS Y  
ORDENACIÓN  
ECONÓMICA



*Mantienen un nivel similar las distintas materias.*

*Huelva y Sevilla son las más afectadas.*

## SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO



*En actuaciones sobre servicios de Interés General y Consumo concentra el mayor número de actuaciones Almería, Huelva y Sevilla.*

## 2.3 LA SIGNIFICATIVA APUESTA DEL DPA POR LAS MEDIACIONES

Significativa ha sido, además, la labor de mediación de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha supuesto un incremento del 205% con respecto a 2013.

Estas se han llevado a cabo, sobre todo, ante las entidades financieras para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, consecución de daciones en pago y solicitudes de alquileres sociales tanto de deudores hipotecarios como de personas ocupantes sin título de viviendas propiedad de estas entidades que estaban desocupadas.

También han sido significativas las mediaciones ante las compañías suministradoras de agua y luz en las quejas de cortes de suministro y petición a los ayuntamientos para que incluyan en sus ordenanzas reguladoras medidas que eviten estas situaciones por razones económicas.

Y hemos continuado con nuestra mediación ante los bancos para la retirada de las cláusulas suelo abusivas.

### Distribución de las Mediaciones por grandes grupos de materias

