

Este tipo de actuaciones se incorporan a la Oficina de Información y Atención Ciudadana del DPA, como área funcional específica, en la que el acercamiento a las realidades sociales y económicas de las personas que viven en Andalucía es el eje prioritario. De este modo, y en la línea de mejorar en todo lo posible la intervención mediadora, se ha iniciado una labor de estudio y debate en profundidad en toda la Institución para sentar las bases del modelo y el procedimiento, que nos permitan un mayor aprovechamiento de estas técnicas y refuercen la labor de defensa y garantía de derechos, propia de la Institución.

Debe resaltarse hasta ahora la intervención mediadora con administraciones públicas, y con entidades privadas, ante las cuales no existe una competencia legal para supervisar su actuación pero con las que se viene llevando a cabo procesos cada vez más estables de negociación y mediación, tendentes a la protección de los derechos de la ciudadanía que necesita una vivienda (mediaciones con entidades financieras) y los derechos de los consumidores de bienes y servicios de interés general (luz, agua, telefonía, etc.), que también son gestionados por entes privados.

A continuación analizaremos los datos estadísticos sobre las principales consultas que nos realizan las personas que se dirigen a nuestra Institución: personas con problemas económicos graves, en situación de exclusión social y al que las ayudas sociales que se le ofrecen por parte de los poderes públicos llegan muchas veces tarde y son insuficientes para poder hacer frente a una vida digna. Personas con sobreendeudamiento que se quejan de que nadie les ofrezca un rescate a su situación, con graves problemas de vivienda y con hijos a los que no les pueden ofrecer un futuro como el que ellos habían soñado... ciudadanos y ciudadanas andaluces que requieren nuestra intervención para poder vivir y soñar una vida mejor.

2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

A continuación se refieren una serie de datos estadísticos relativos a las consultas atendidas a lo largo del ejercicio 2015 por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

2.2.1. Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2015 ha sido atendido un total de **9.343 consultas**, marcando un nuevo hito de consultas atendidas en un año a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación se contiene un cuadro con su evolución en los últimos 13 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Atención Ciudadana.

Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	5.691	5.962	6.594	6.810	6.710	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185	9.343

