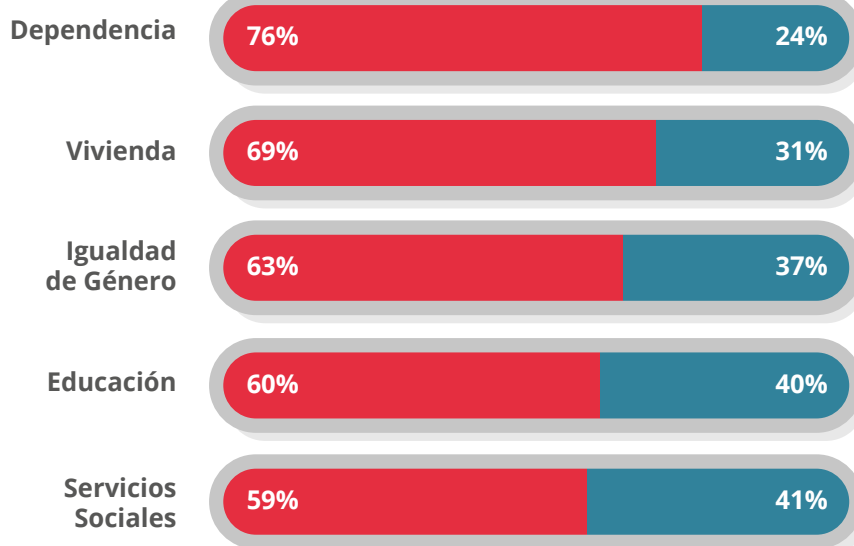
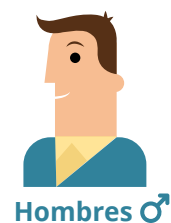


LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE MUJERES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LOS HOMBRES



6.2 Nuestras actuaciones

6.2.1 Un total de 18.923 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2015 ha supuesto un total de **18.923** actuaciones:

- **9.082 quejas gestionadas** (de parte, de oficio, mediaciones)
- **9.343 consultas**
- **498 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc)



El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.941 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 229 quejas de oficio, lo que suponen, 6.170 quejas nuevas en 2015. De éstas, 458 han requerido una mediación del Defensor.

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2015, se suman las 2.912 de años anteriores. En total, 9.082 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-pág. 543](#)

A ello 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 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo-pág. 560](#)

Comparativamente con respecto al ejercicio 2014, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas. No obstante, se observa un incremento de la labor de mediación de la Oficina del Defensor (458 mediaciones, un 9% más que el año 2014), y de las quejas de oficio (229, 28% más que el año anterior).

EVOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO

