

## Nuestras actuaciones

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

**19.000**  
actuaciones

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 IA 2015. Capítulo 6. Anexo

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

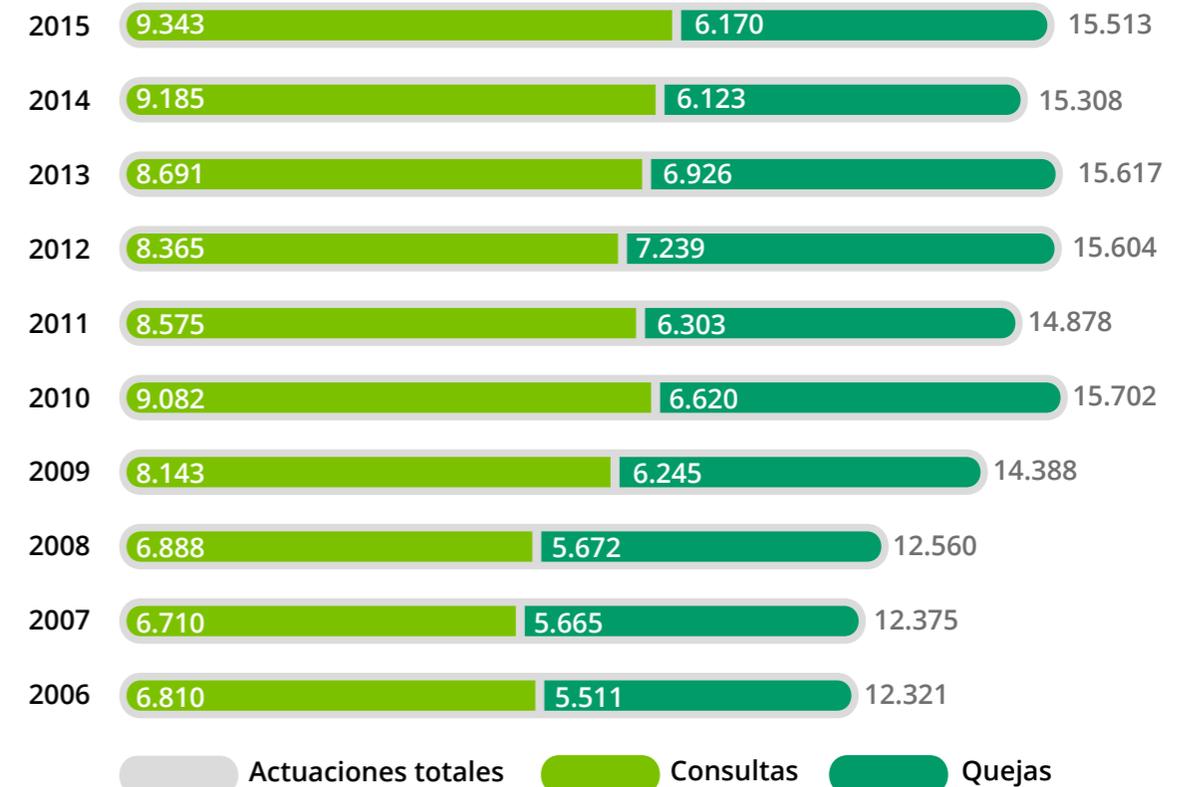
Institución, en un total de 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

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).



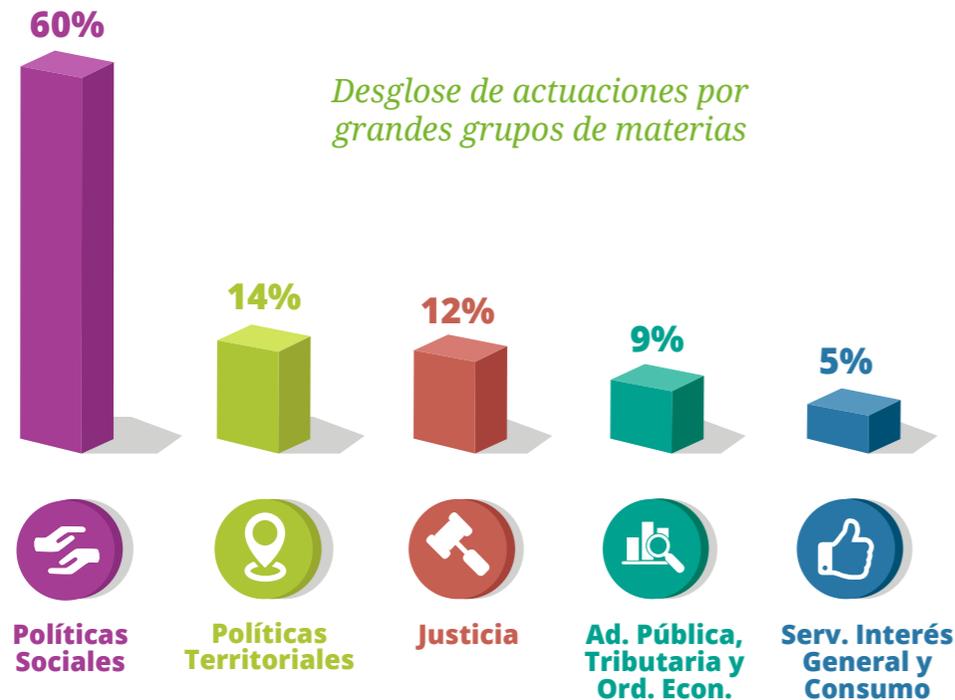
## Evolución de Quejas y Consultas por año



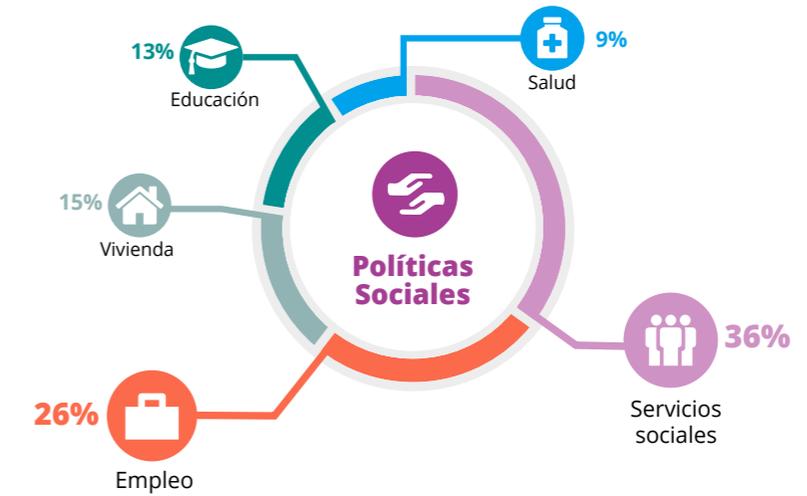
## Un 60% sobre vulneración de derechos sociales

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 60% 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.

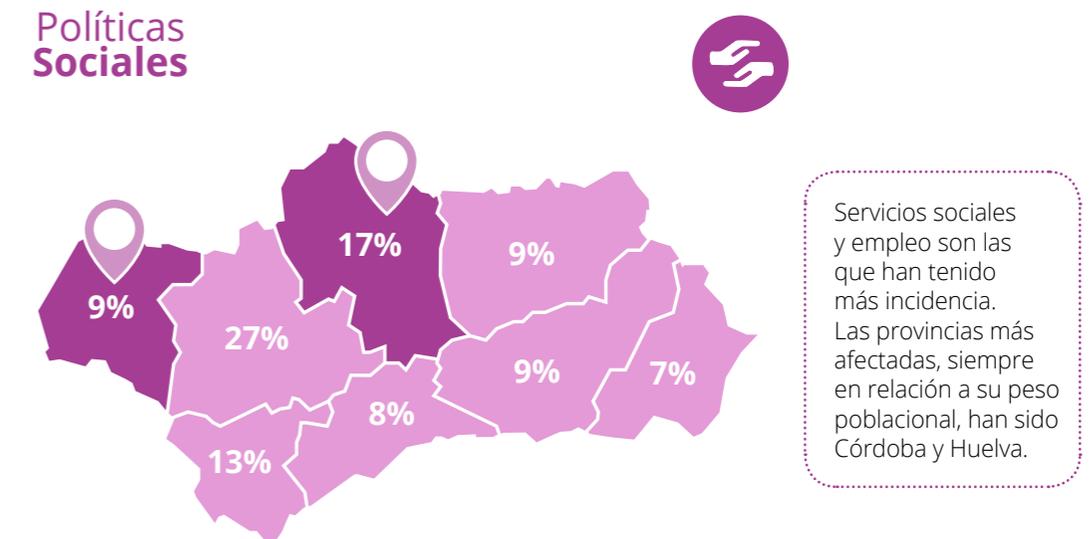
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.



## DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES”:



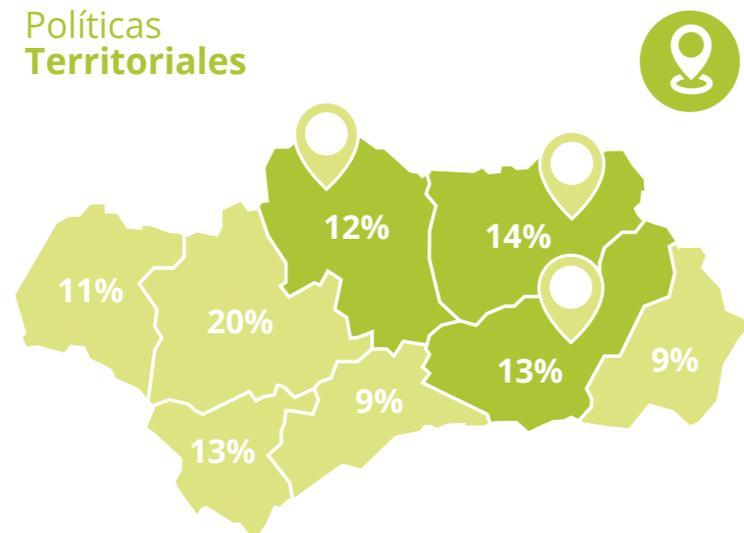
## ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES” POR PROVINCIAS:



**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS TERRITORIALES":**



**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS TERRITORIALES" POR PROVINCIAS:**

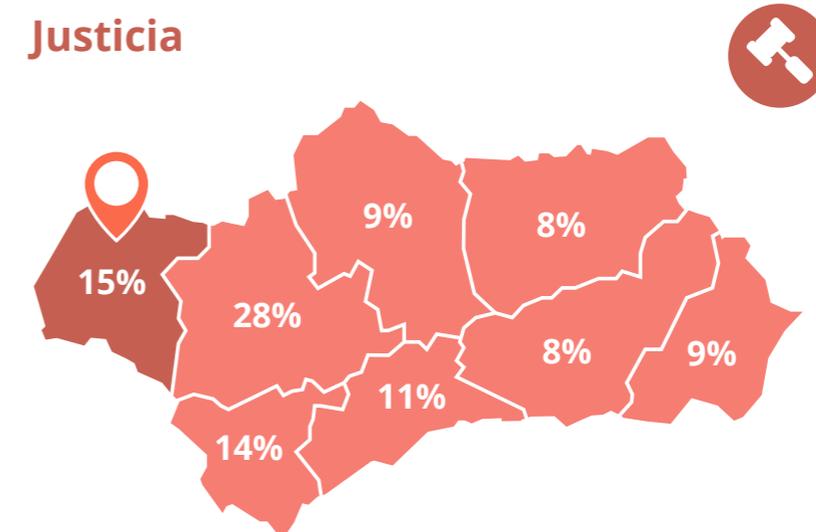


Destacan las actuaciones en medio ambiente, urbanismo y tráfico y transporte. Son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Jaén, Granada y Córdoba.

**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA":**

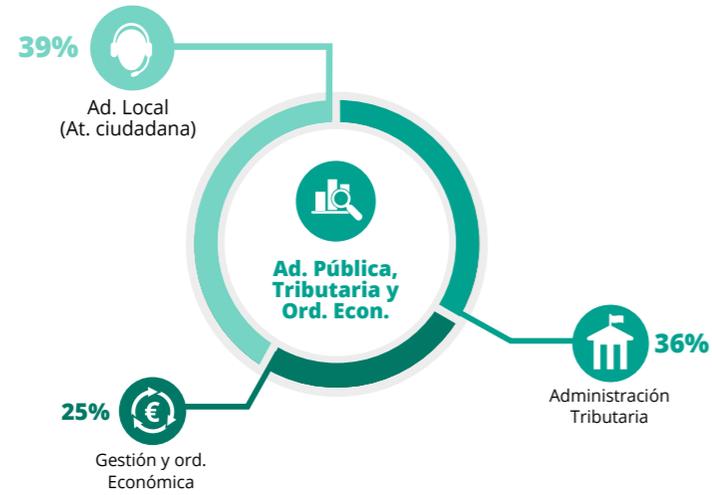


**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA" POR PROVINCIAS:**



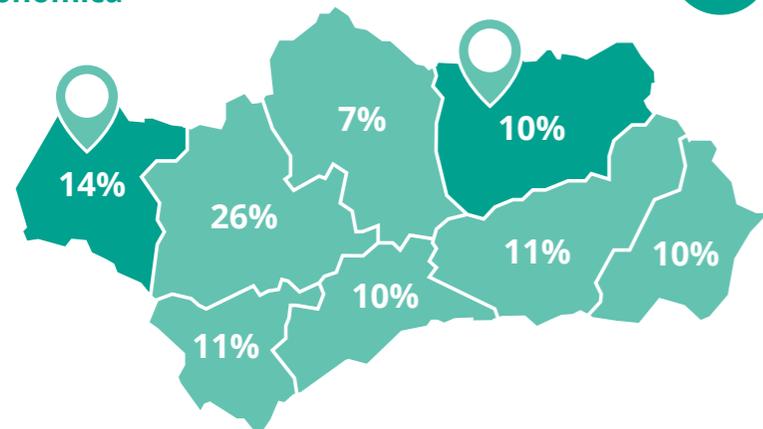
De nuevo, son los asuntos relacionados con la administración de justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en la provincia de Huelva.

**DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA":**



**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA" POR PROVINCIAS:**

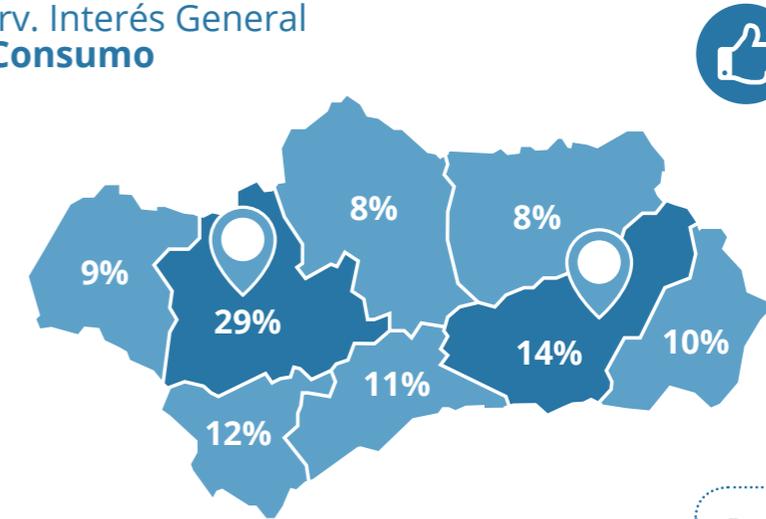
**Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica**



Se da más protagonismo en la atención ciudadana, en la administración local y en la administración tributaria. Huelva y Jaén las más afectadas en relación a su peso poblacional.

**ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "CONSUMO" POR PROVINCIAS:**

**Serv. Interés General y Consumo**

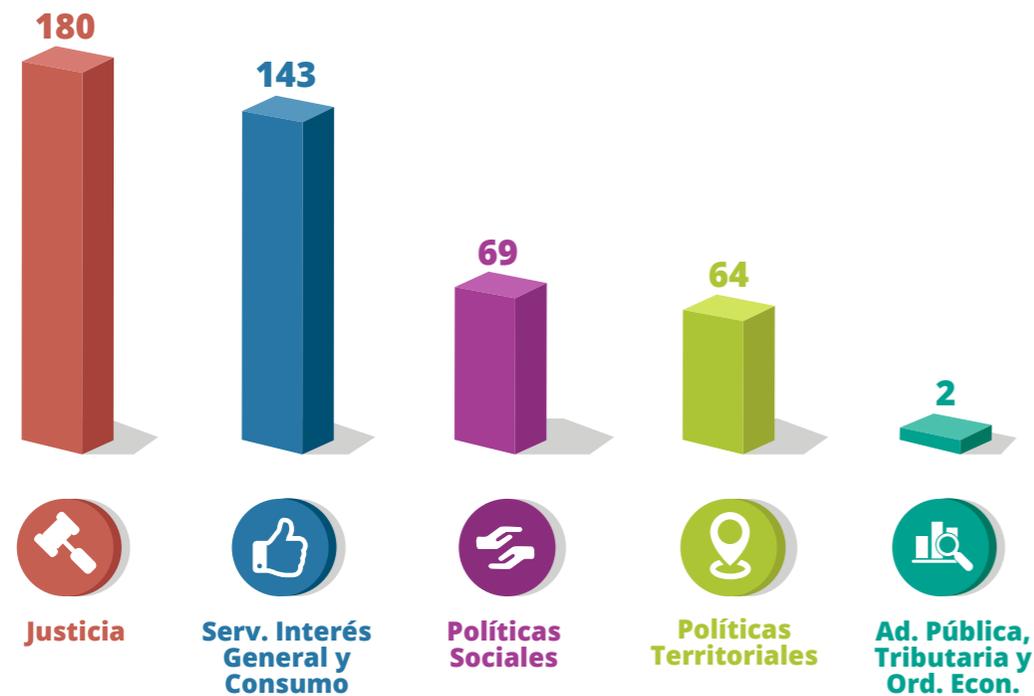


Este año el mayor número de actuaciones se concentra en Granada y Sevilla en relación a su peso poblacional.

## Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA con un total de 458 actuaciones, sigue siendo muy significativa en la Institución y ha supuesto un incremento del 9% con respecto al año anterior.

*Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materia*



## Nuestros resultados

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

De los 3.676 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.093 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

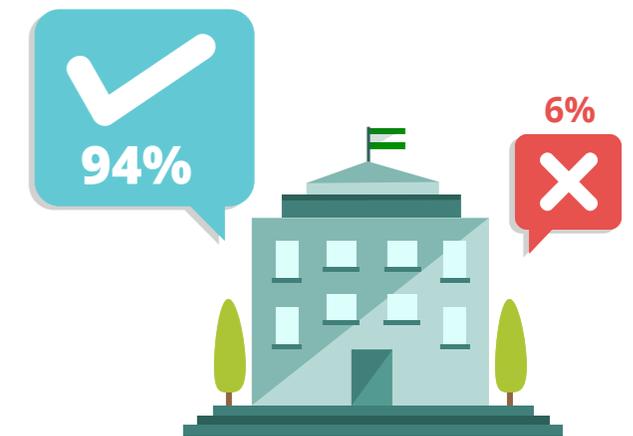
*\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo*

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

Frente a ello, otros 1.386 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone casi el 38% de los casos admitidos a trámite.

El resto de supuestos, hasta completar la casi totalidad de los 6.070 expedientes cerrados en 2015 lo conforman 1.190 quejas no admitidas por diferentes causas; 746 donde la persona ha desistido y 458 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

*\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo*



*Grado de aceptación*