

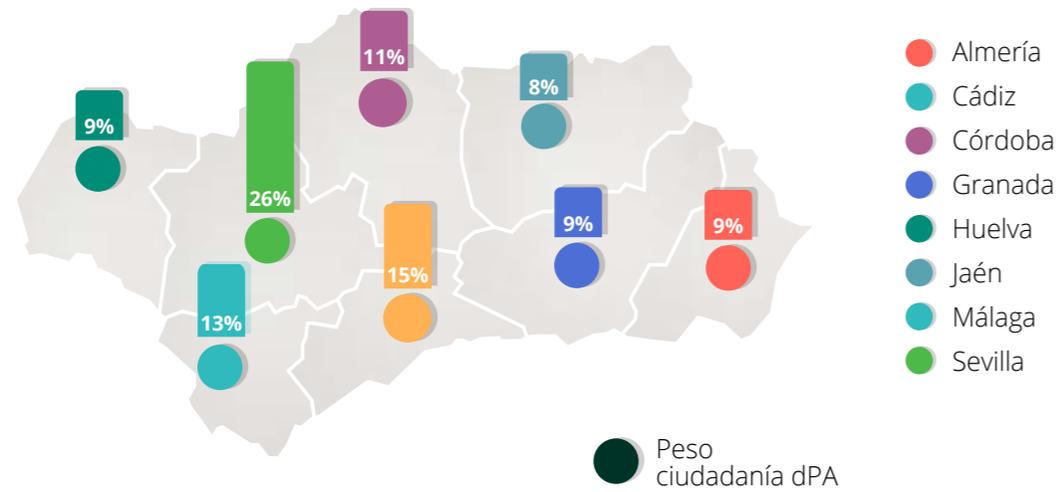
# *Un año en cifras*

## *Un año en cifras*

*A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:*

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;*
- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales;*
- **el comentario** de los principales datos de los resultados de esta actividad cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.*

### Ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



## La ciudadanía Acuden al Defensor 28.777 personas

Un total de 28.777 personas han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz durante 2015 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden suponen una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

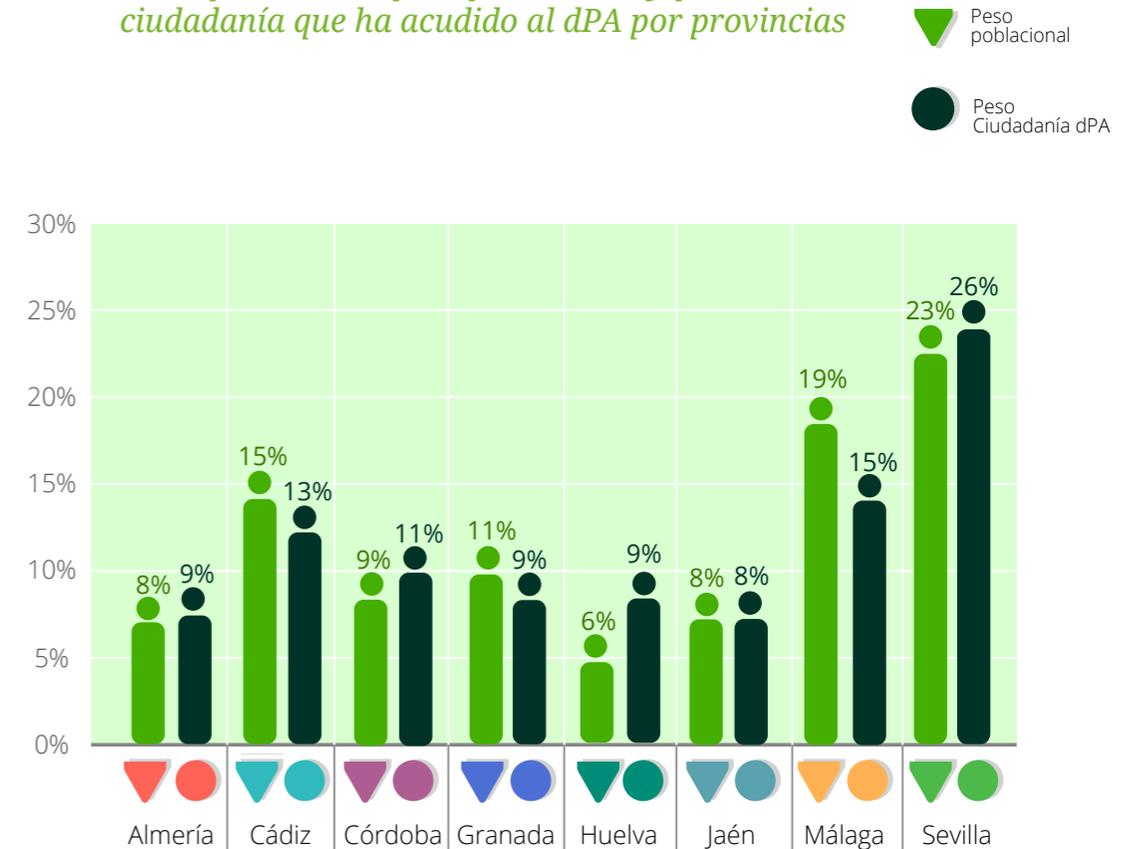
Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja. P.e., hemos contabilizado 65 personas en el caso de las 65 quejas en Granada y su ámbito provincial, suscritas por 10.151 firmantes.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Córdoba, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional.

Significativo ha sido en este ejercicio el caso de Málaga con respecto al año anterior, donde el peso de la ciudadanía ha pasado del 9 al 15%.

### Comparación de peso poblacional y peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias



## Nuestra web y redes sociales

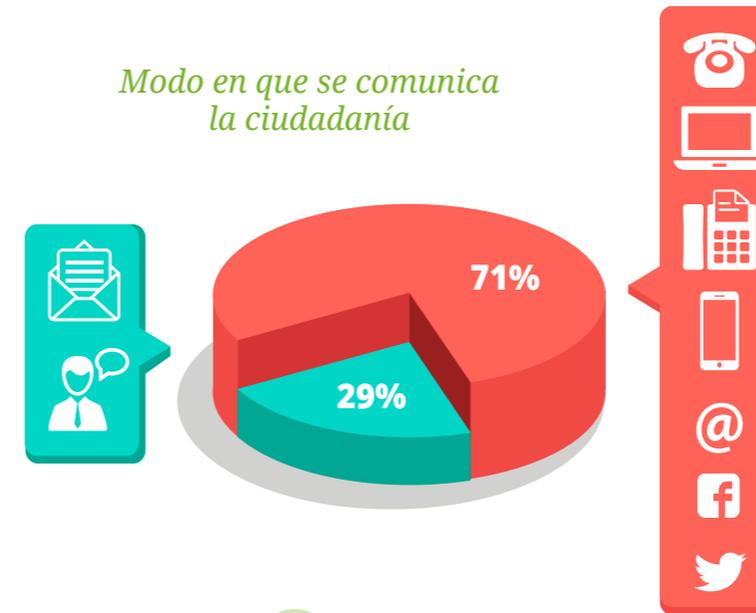
En este sentido, también es interesante el análisis del **uso de las redes y nuestras webs** por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 510.225 páginas de nuestra web, de las cuales 86.416 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



### Visitas a la web dPA, Facebook y Twitter



### Modo en que se comunica la ciudadanía



*La vía telemática sigue siendo la forma que utilizan mayoritariamente.*



*Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...*



## Ciudadanía y género

Si lo referenciamos por **género**, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución (52%, mujeres y 48%, hombres).

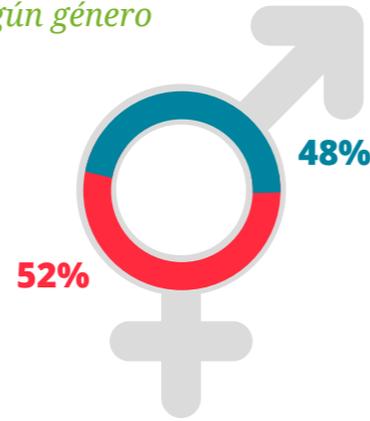
\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

Este porcentaje equitativo también ocurre si comparamos población masculina y femenina por provincia.

### Actuaciones según género



Mujeres ♀



Hombres ♂

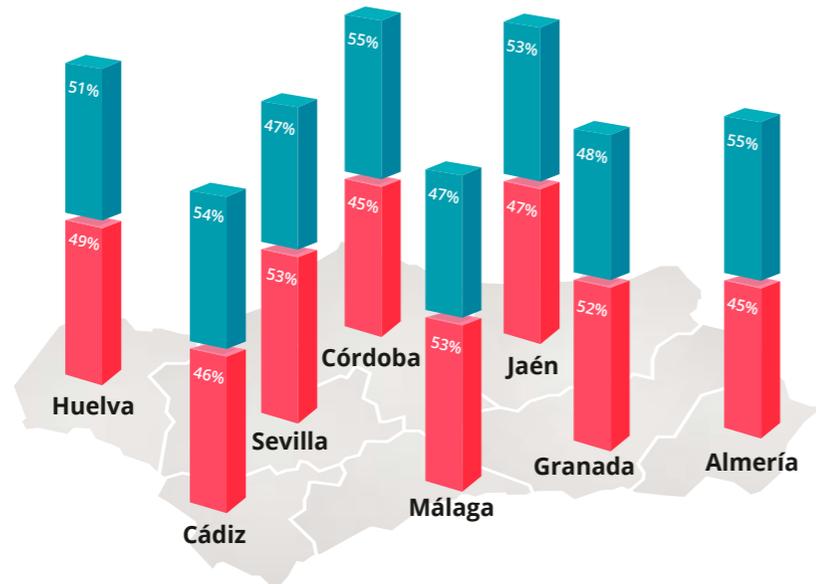
### Actuaciones según género en cada provincia



Hombres ♂



Mujeres ♀



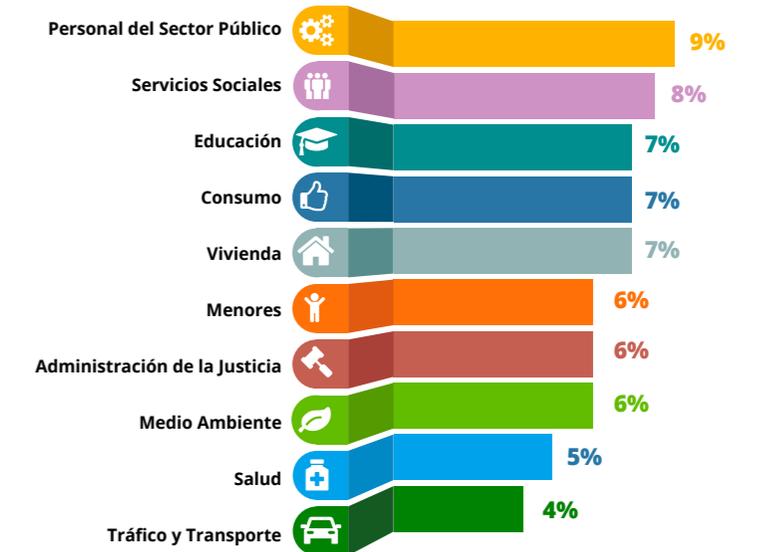
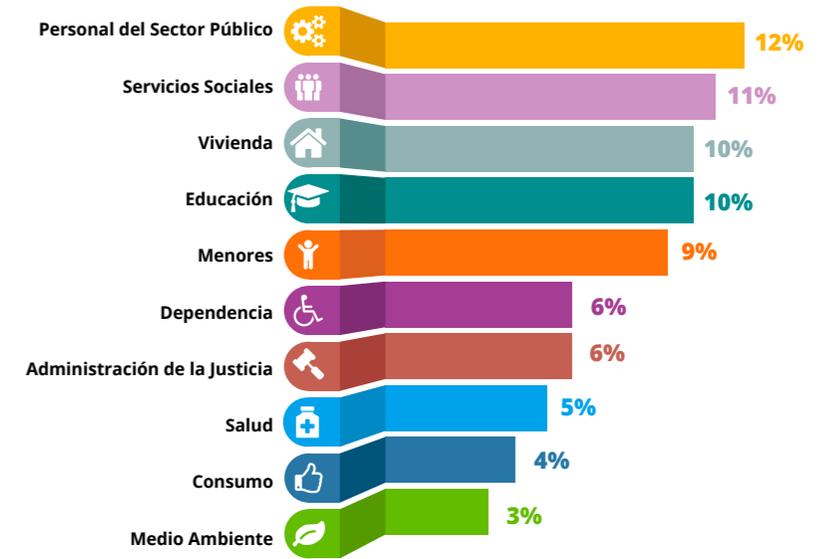
Las diferencias cobran una mayor significación si nos detenemos en los asuntos y materias que más les han preocupado respectivamente.



Mujeres ♀



Hombres ♂



## 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

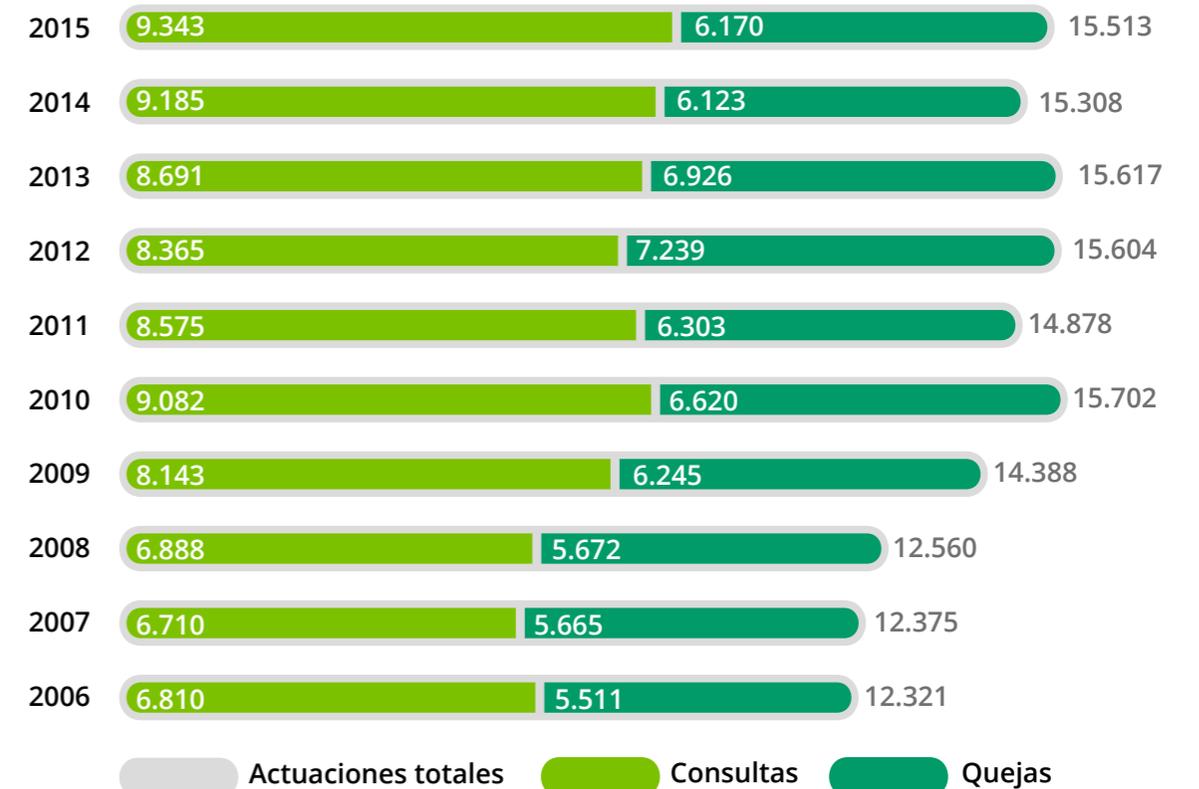
Institución, en un total de 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

\* 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).



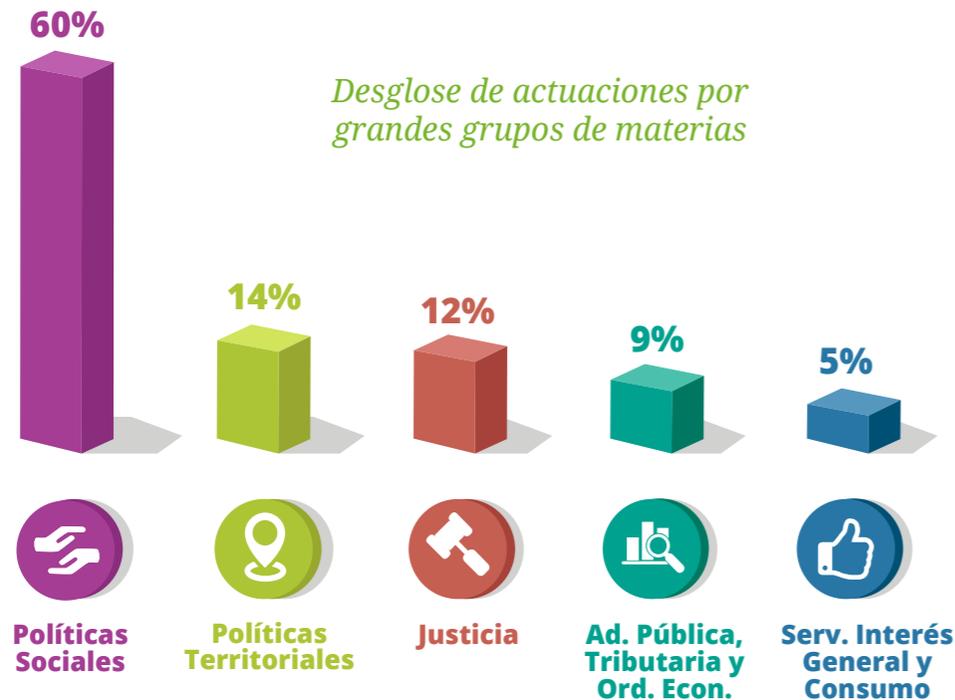
## Evolución de Quejas y Consultas por año



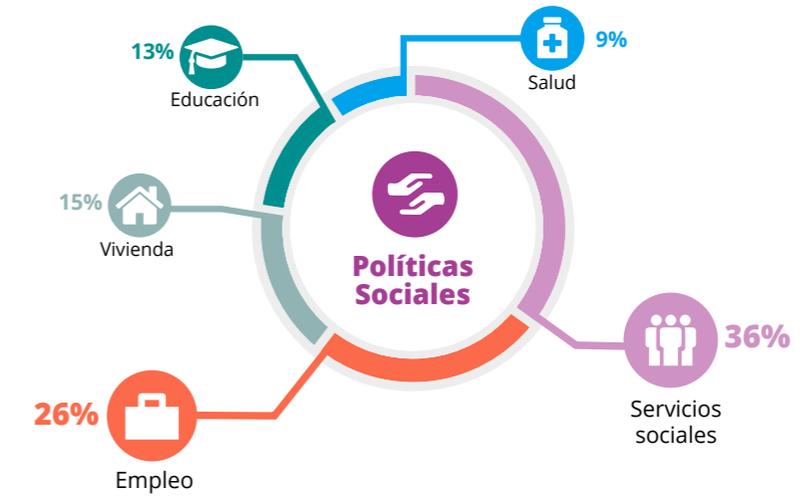
## Un 60% sobre vulneración de derechos sociales

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.

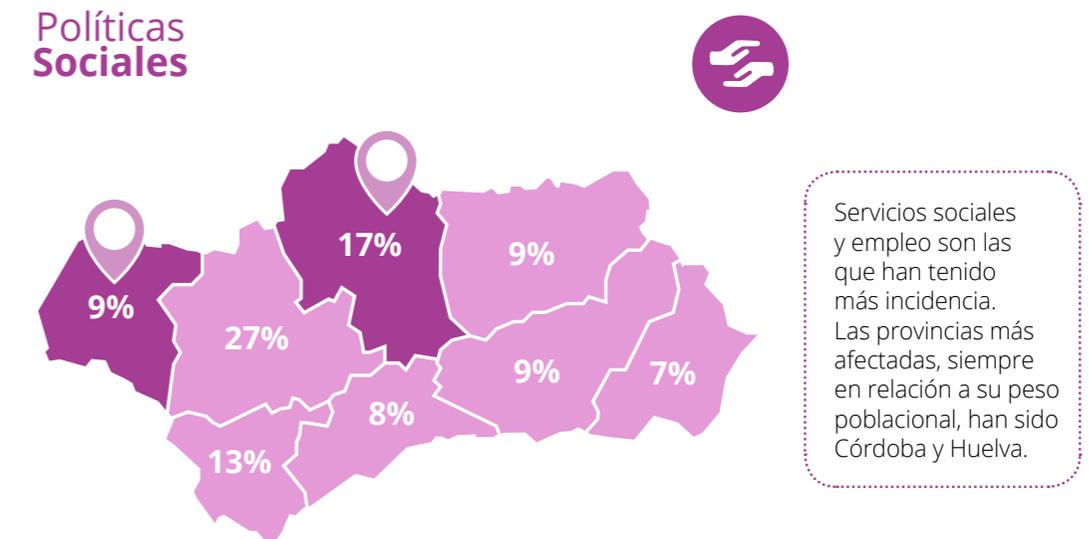
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.



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



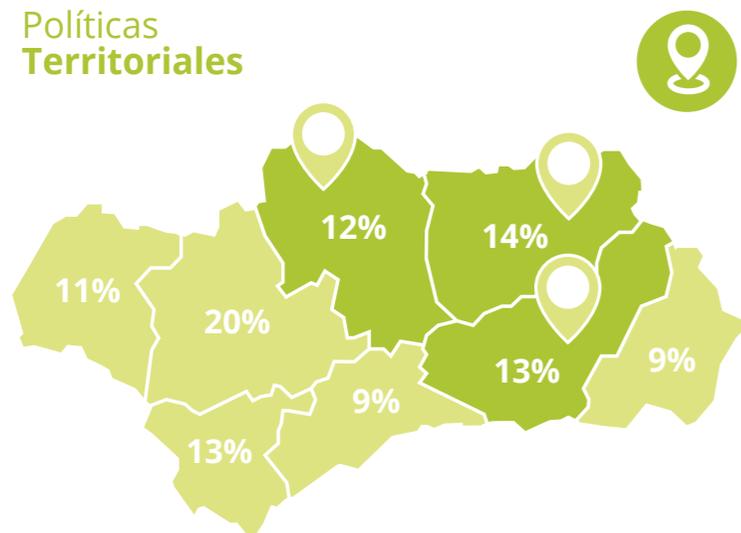
## ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES” POR PROVINCIAS:



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



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

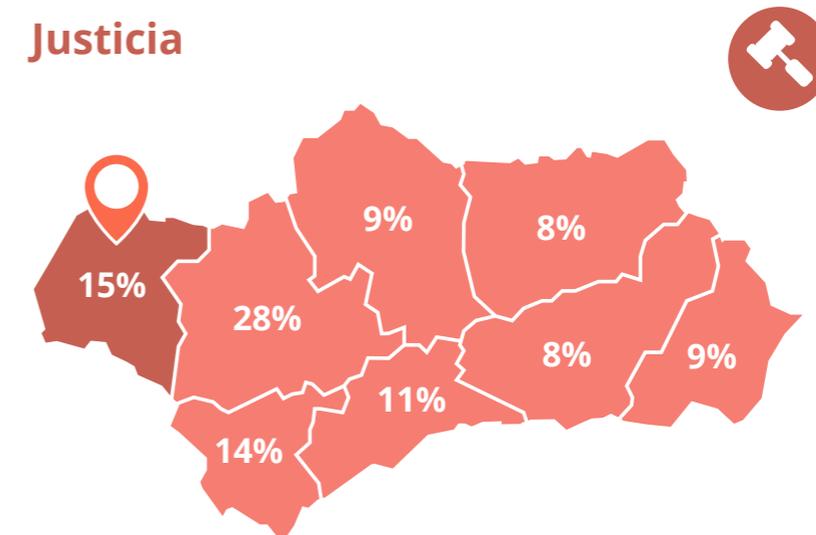


Destacan las actuaciones en medio ambiente, urbanismo y tráfico y transporte. Son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Jaén, Granada y Córdoba.

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



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



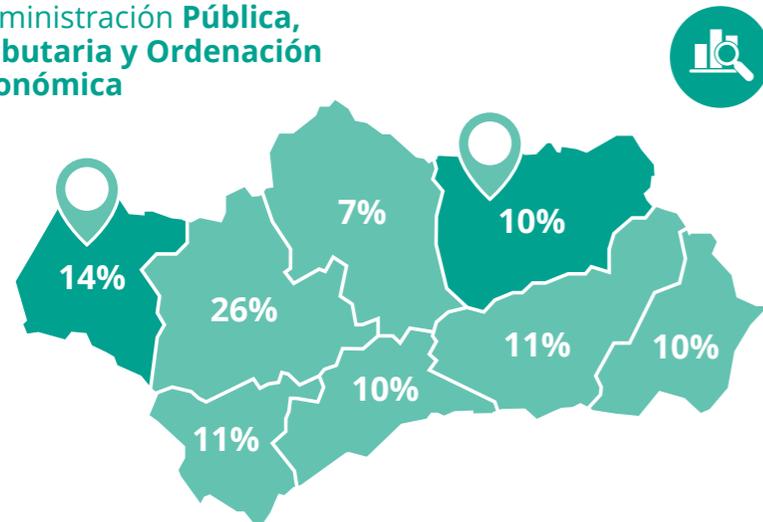
De nuevo, son los asuntos relacionados con la administración de justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en la provincia de Huelva.

**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:**

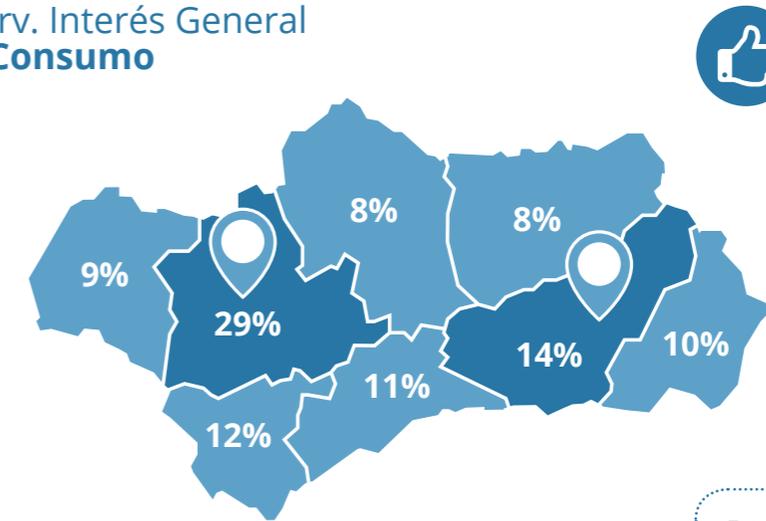
**Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica**



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**

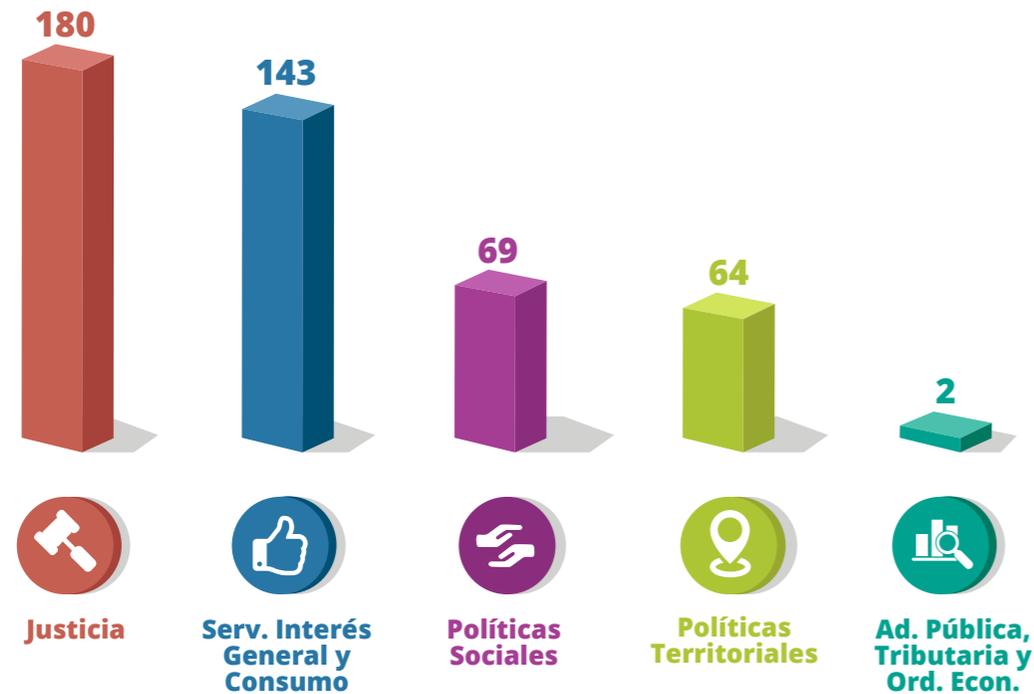


Este año el mayor número de actuaciones se concentra en Granada y Sevilla en relación a su peso poblacional.

## 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.

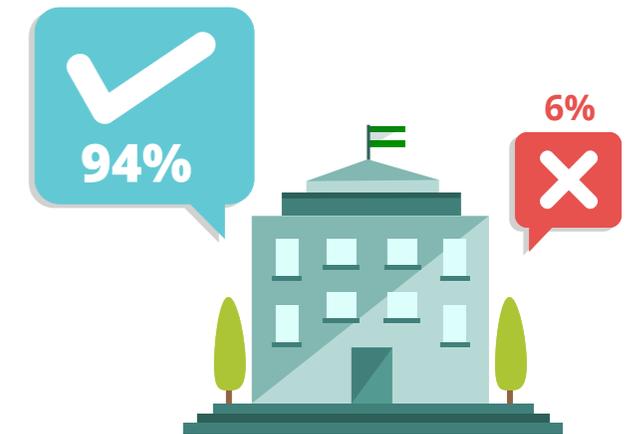
*\* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo*

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.

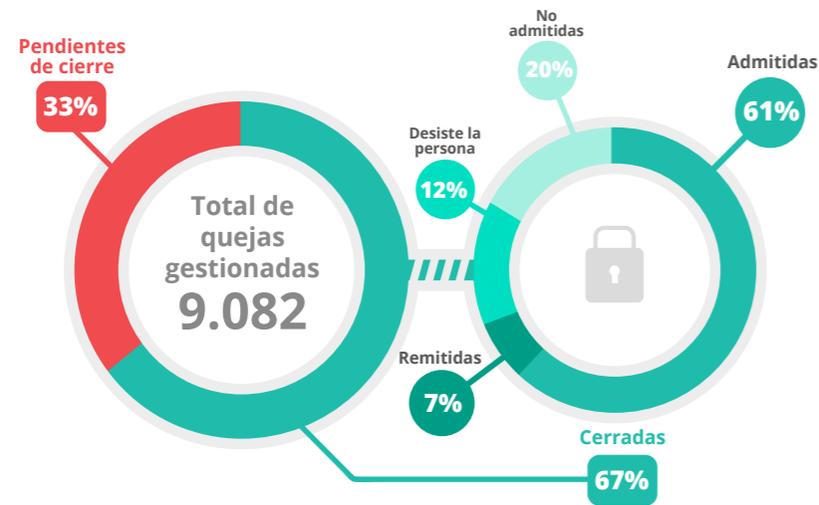
Frente a ello, otros 1.386 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone casi el 38% de los casos admitidos a trámite.

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*



*Gestión de quejas*

## Resultados positivos de nuestra actividad (87%)

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 9.343 consultas recibidas y un 68% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 29.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (498)

- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (277)
- 510.225 visitas a nuestra página web
- Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)



## Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar 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 74%.

Si bien, de las 3.911 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez esta colaboración en 890 casos (23%), y en 108 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 998 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 26% 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.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este 3.803 informes antes de realizar una Advertencia (el 97% de los 3.911 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).



*Colaboración con las Administraciones*