

## 7.2 Nuestras actuaciones

### 7.2.1 Un total de 24.761 actuaciones en defensa de los andaluces

La actividad del dPA durante 2018 ha supuesto un total de 24.761 actuaciones; 10.915 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 13.117 consultas; y 729 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc.).

#### Actuaciones del dPA durante 2018

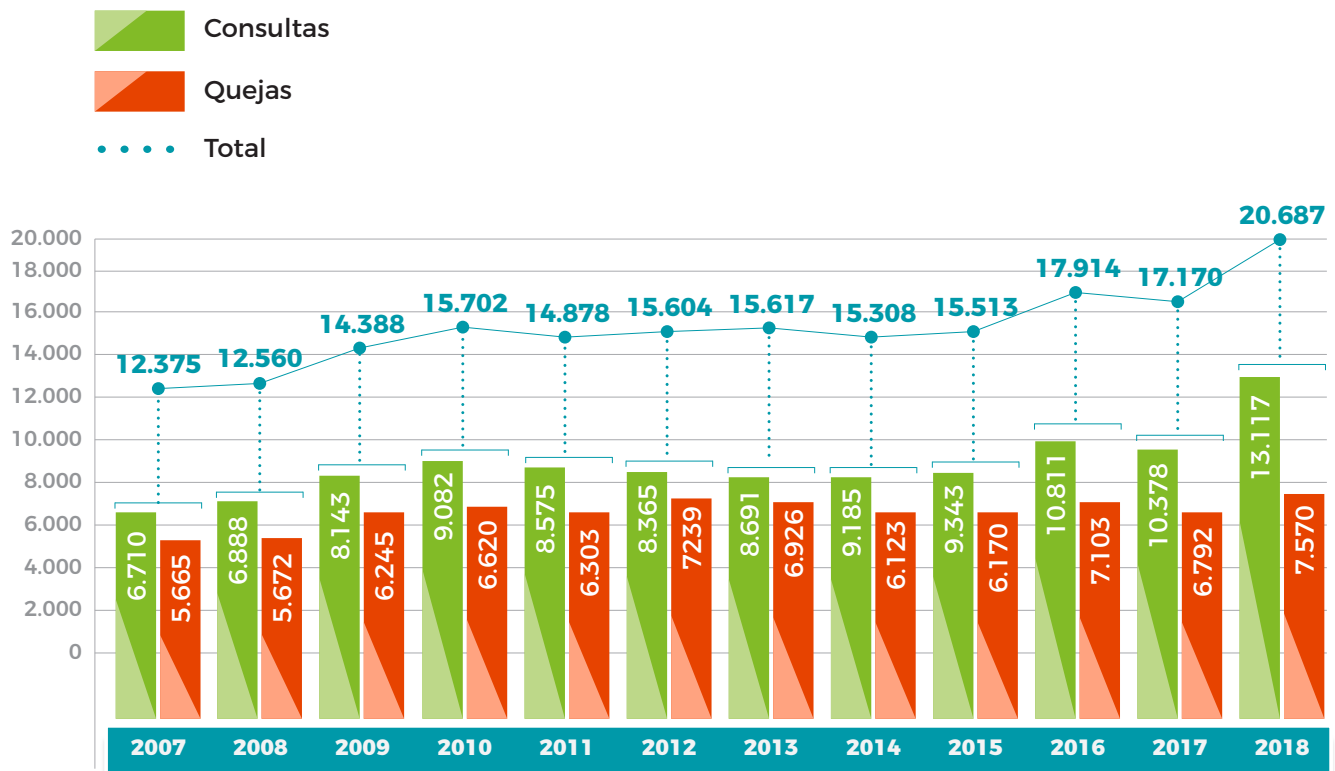


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 7.436 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 134 quejas de oficio, lo que suponen 7.570 quejas iniciadas en 2018. A estas quejas nuevas presentadas durante 2018, se suman las 3.345 de años anteriores. En total, 10.915 quejas gestionadas en el presente ejercicio. **Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.**

A esto 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 13.117 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. **Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.**

Comparativamente con respecto al ejercicio 2017, la actividad global ha supuesto un notable aumento del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas ha crecido en un 11,2% y las consultas en un 26,3%.

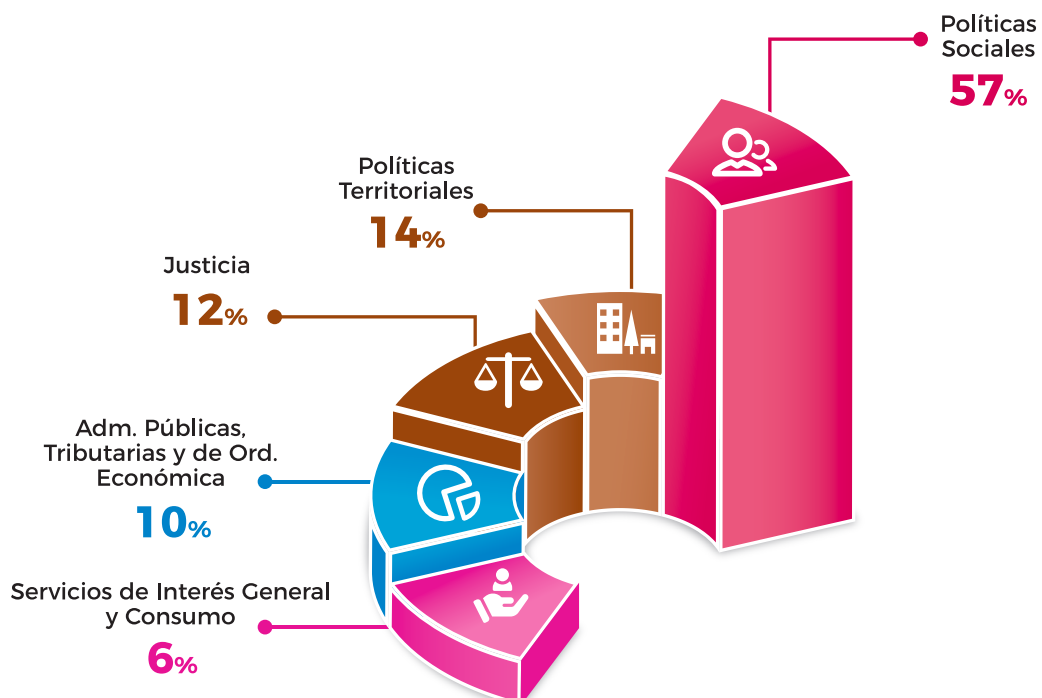
### Evolución de quejas y consultas por año. En 2018: 13.117 consultas y 7.570 quejas



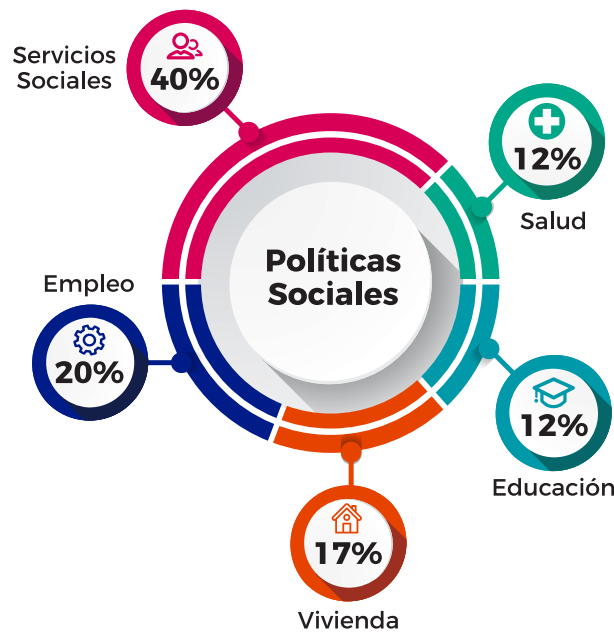
### 7.2.2 Un 57% sobre vulneración de derechos sociales

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 57% 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.

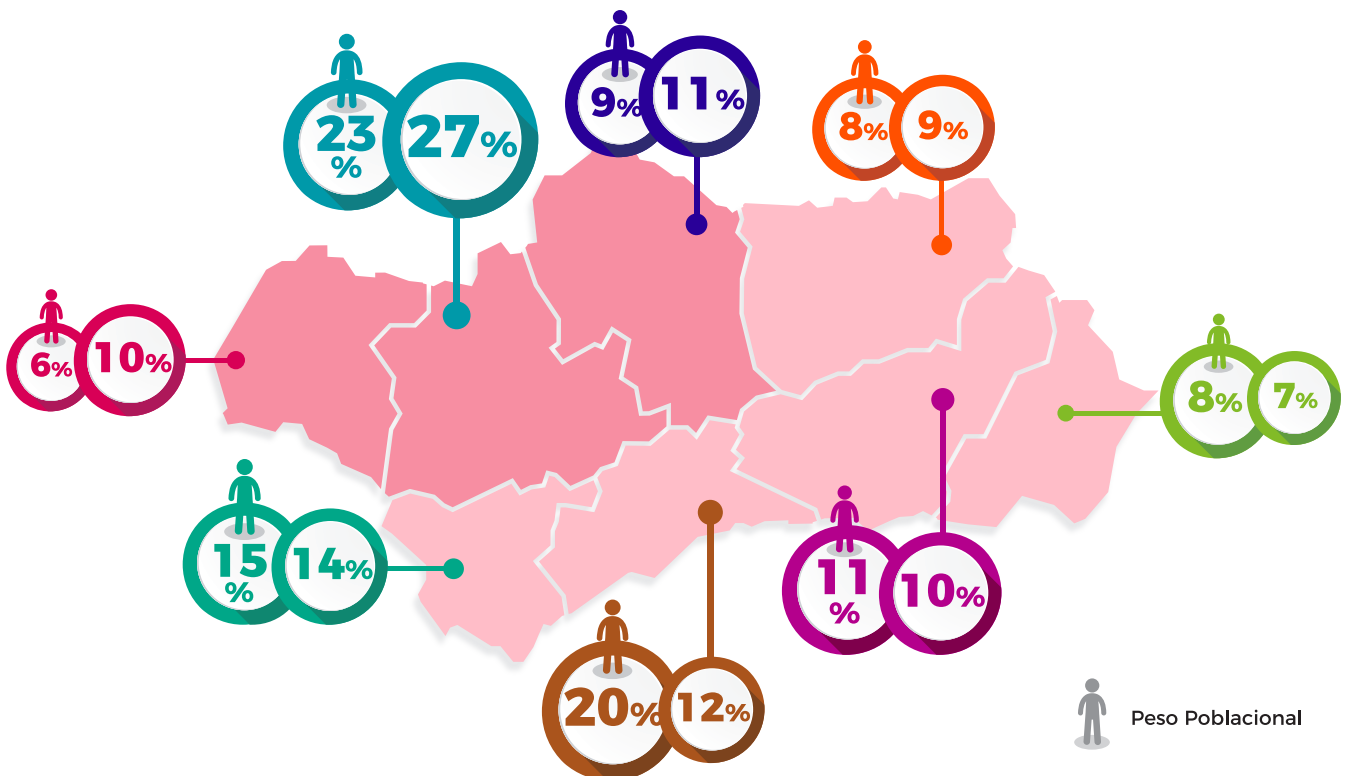
#### Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias



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



### Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. “Políticas Sociales”

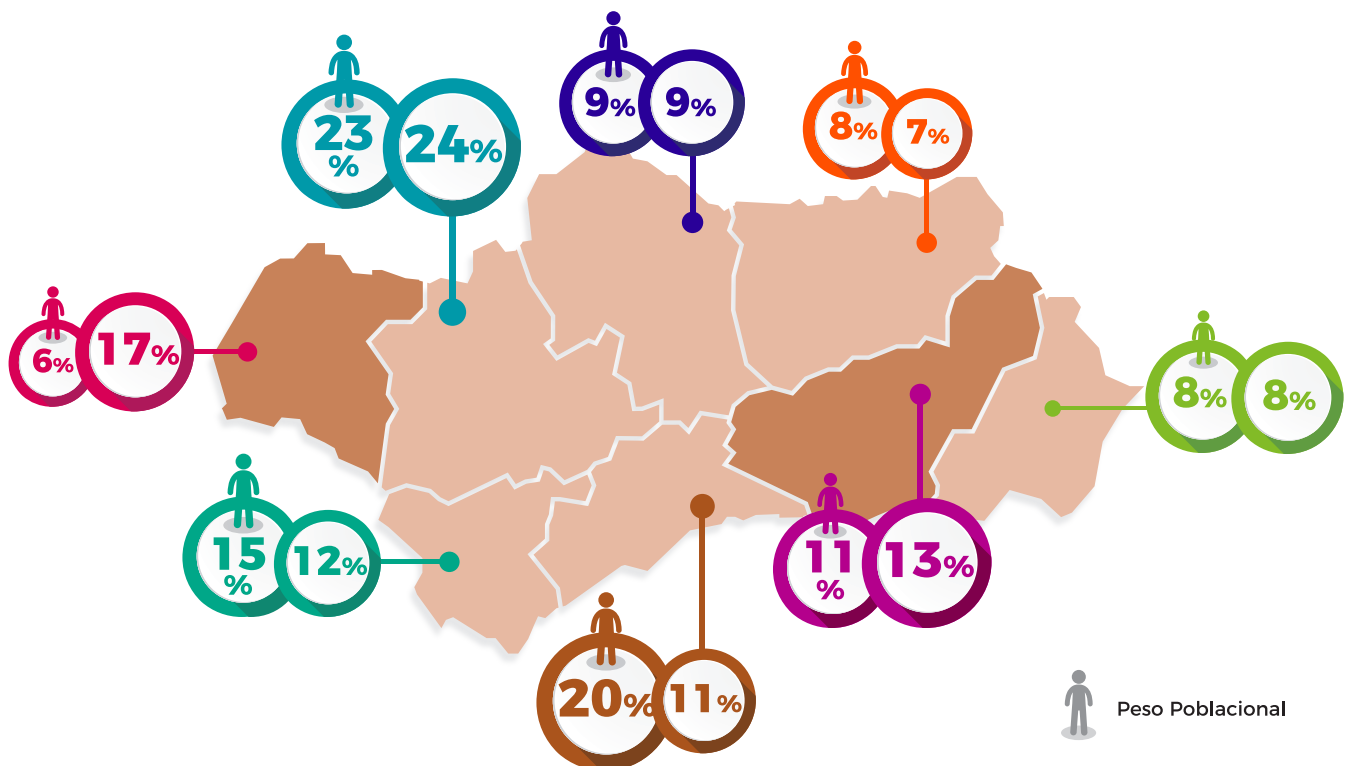


En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Córdoba y Sevilla (Ejemplo: de ese 57% del total de actuaciones en políticas sociales, el 7% corresponden a la provincia de Almería, teniendo en cuenta su peso poblacional).

### Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Territoriales”

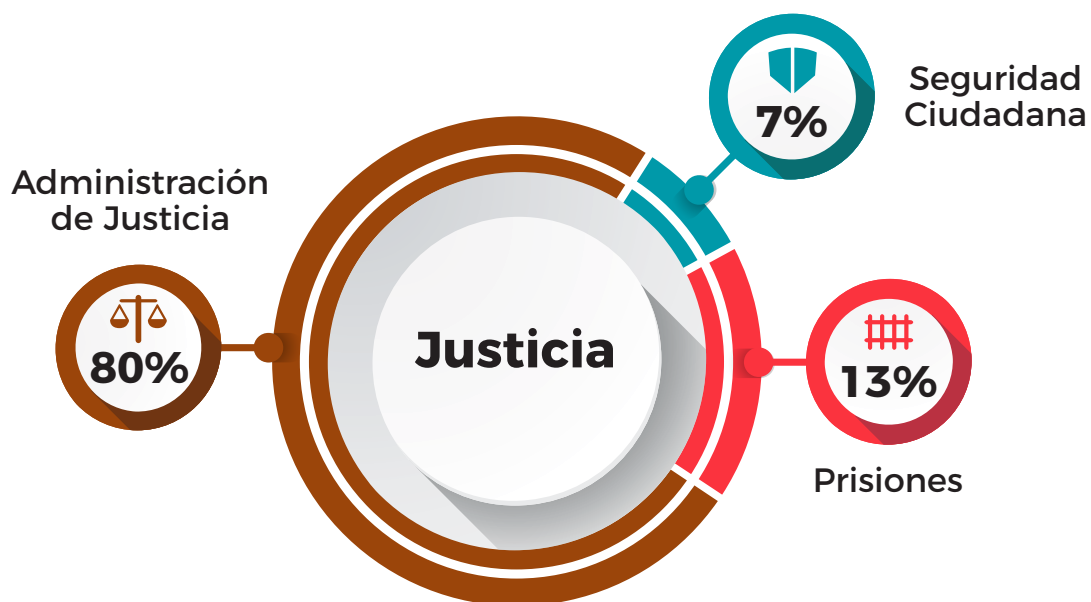


### Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. “Políticas Territoriales”

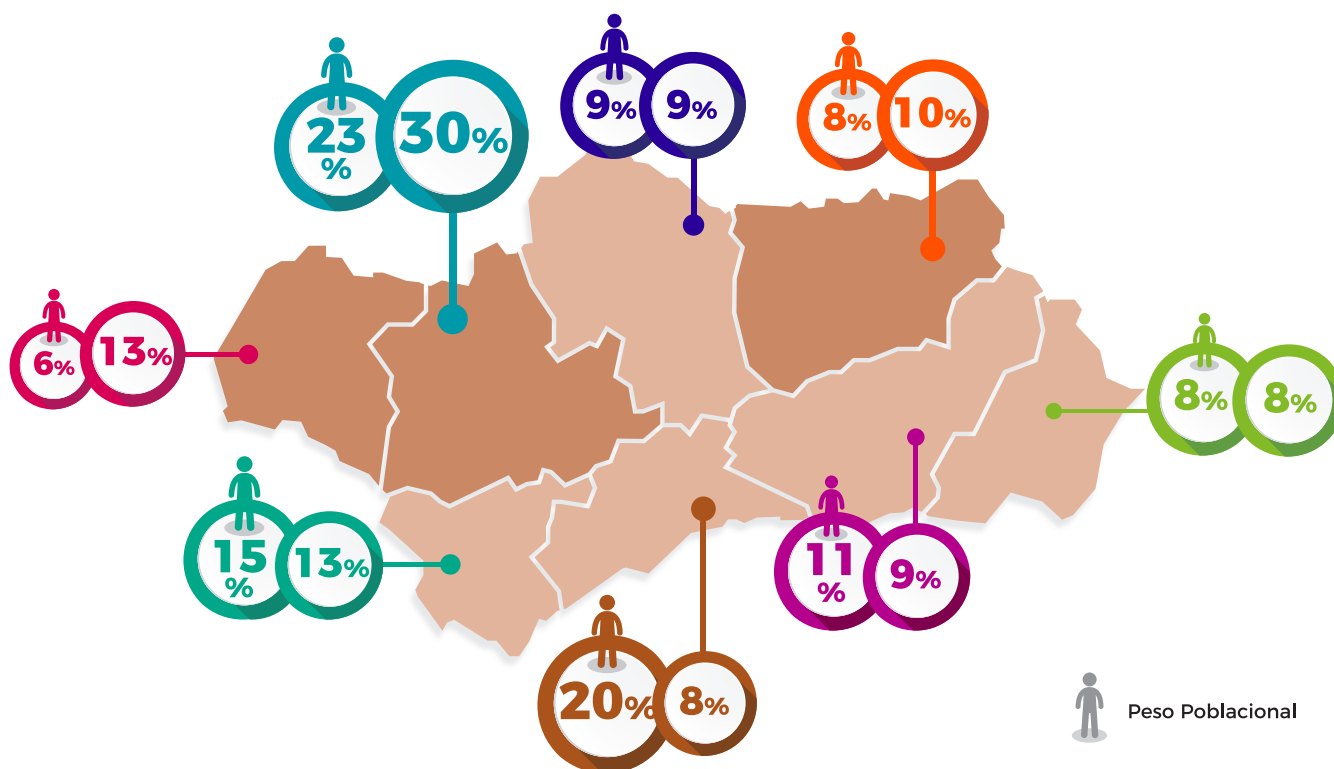


En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva y Granada.

### Desglose de actuaciones en el grupo de materia "Justicia"

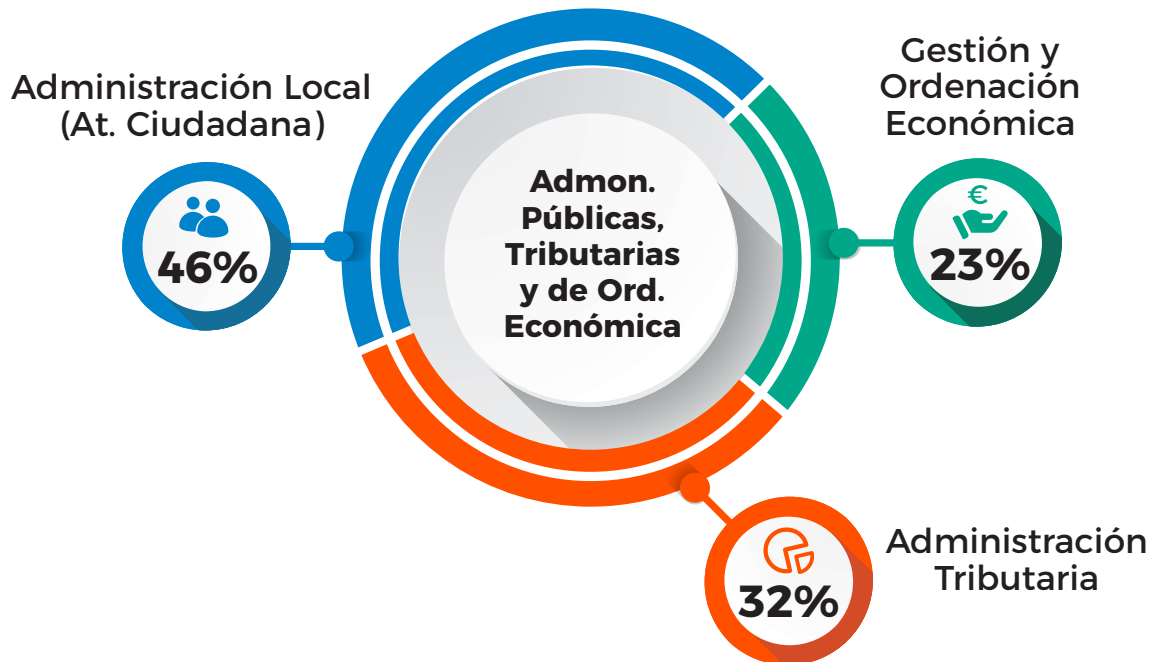


### Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. "Justicia"

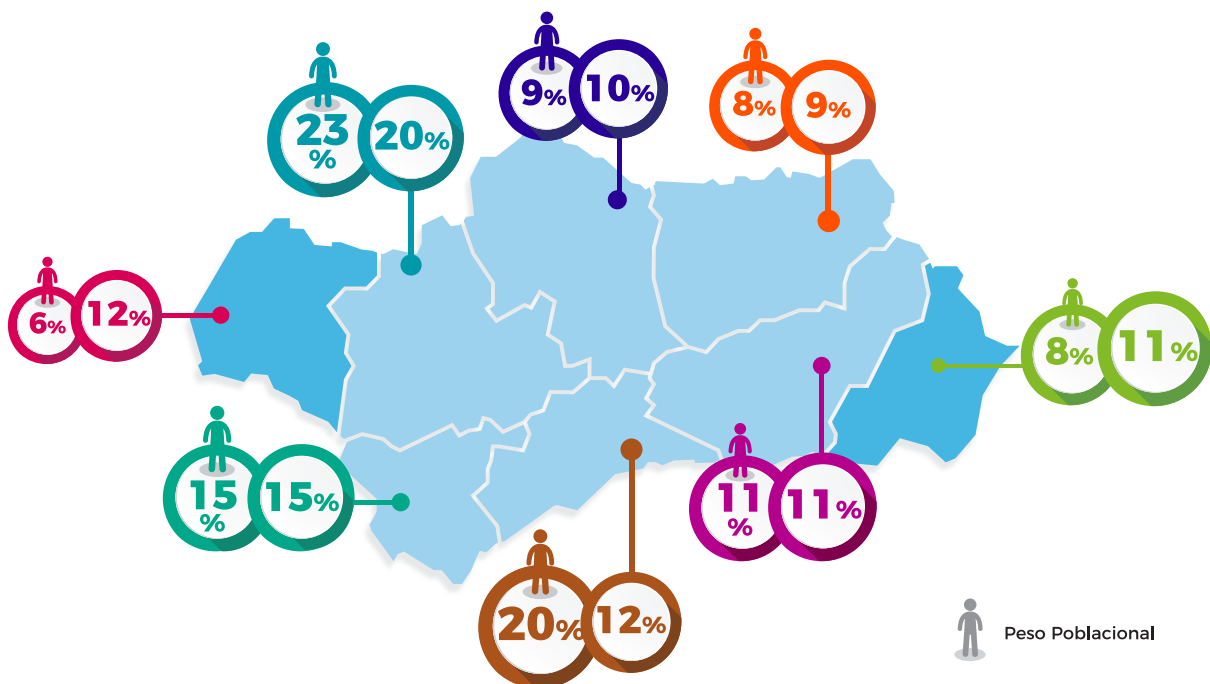


En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva, Sevilla y Jaén.

**Desglose de actuaciones en el grupo de materia  
“Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica”**

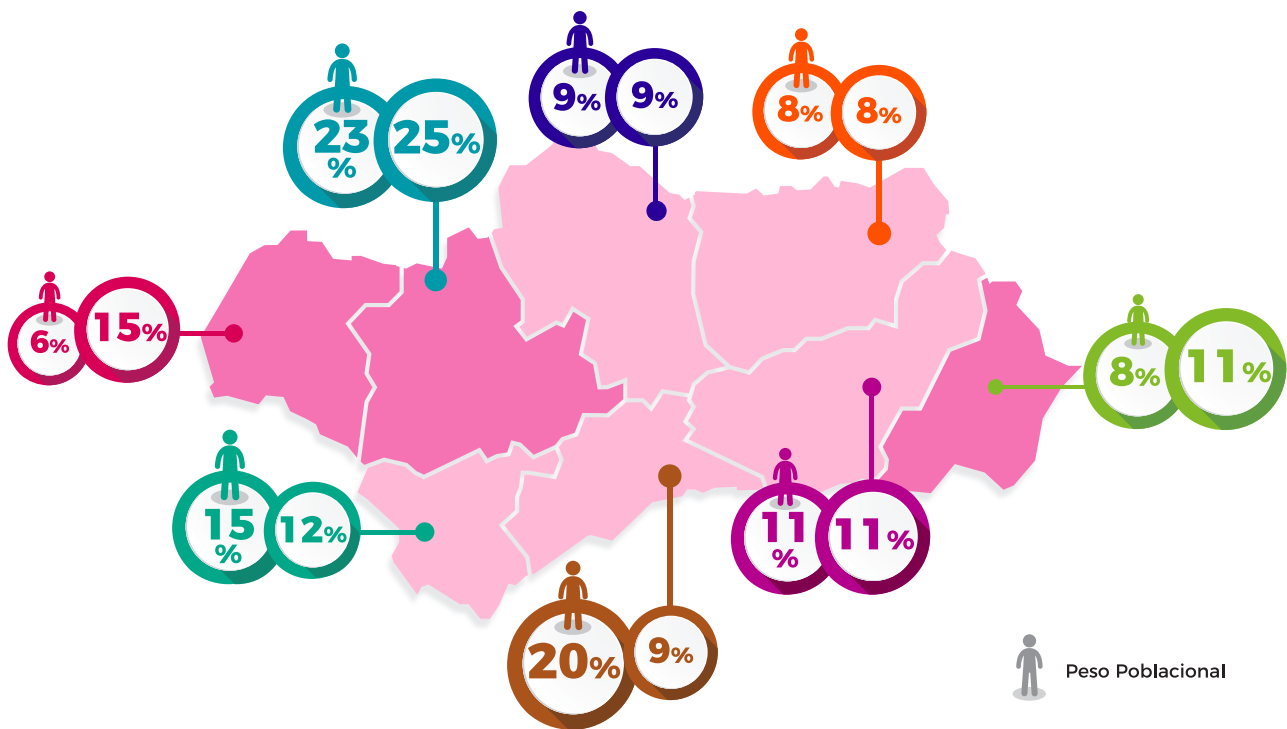


**Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia.  
“Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica”**



En Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica, Huelva y Almería son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

### Servicios de Interés General y Consumo

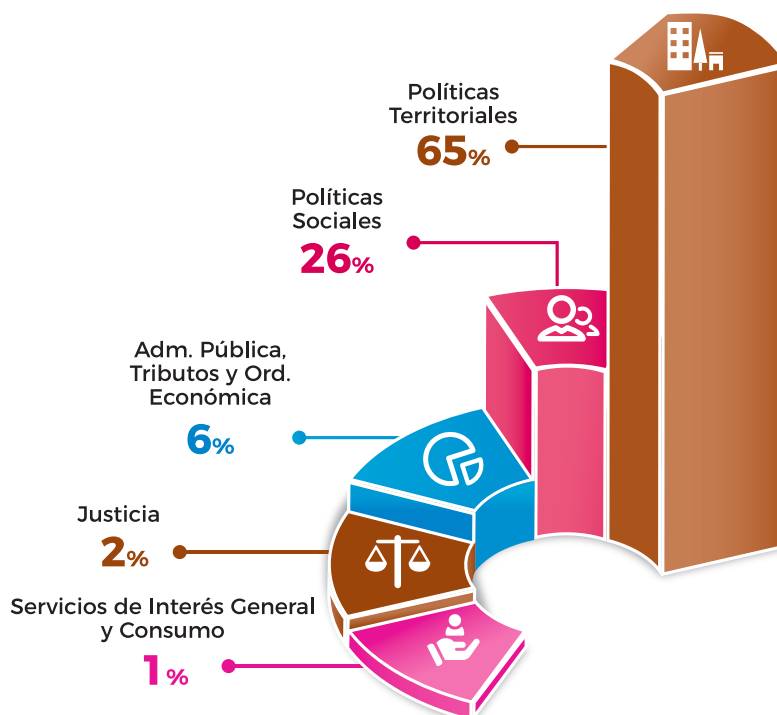


En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva, Almería y Sevilla son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

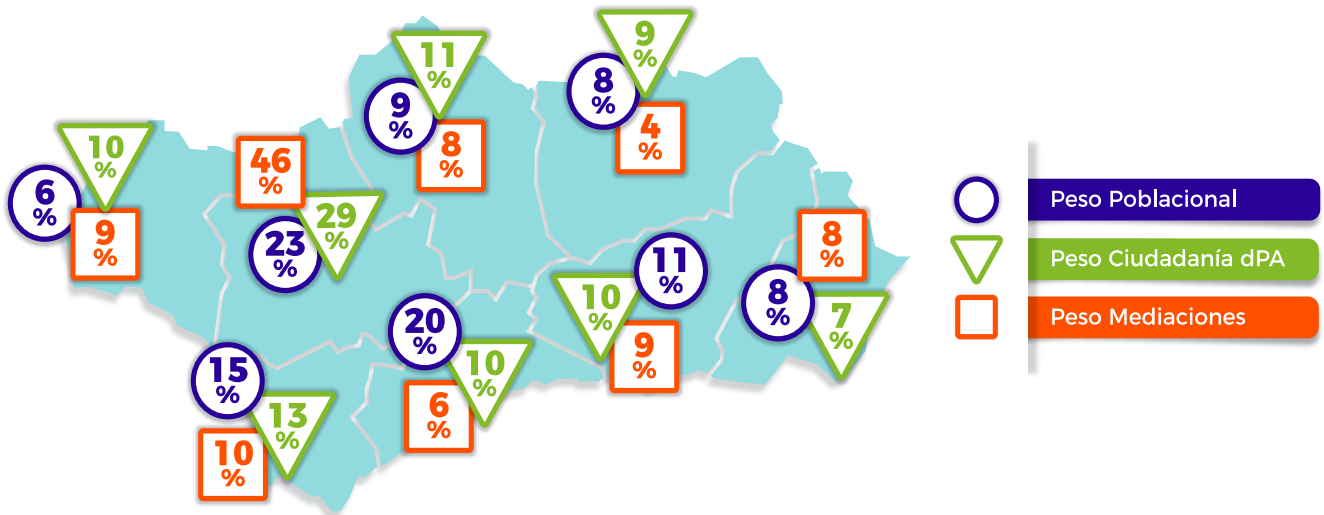
### 7.2.3 Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 154 actuaciones durante 2018, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

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



### Distribución de mediaciones en relación al peso poblacional, por provincias

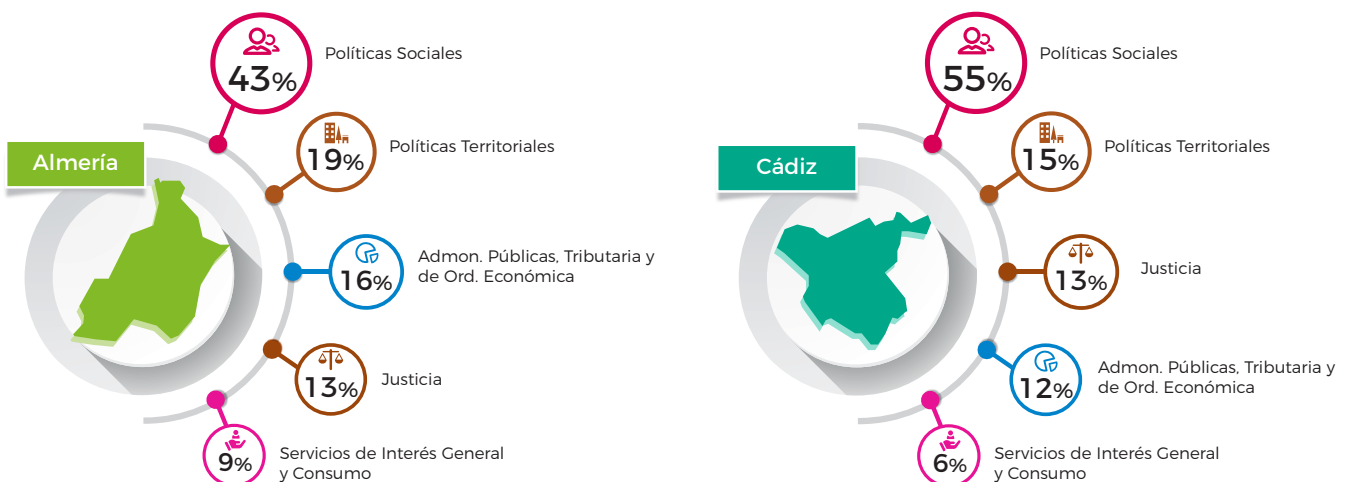


En este gráfico, en cada provincia se relaciona el porcentaje que representa su peso poblacional en Andalucía y el porcentaje de las actuaciones del DPA en esa provincia, con el porcentaje que han supuesto nuestras intervenciones de mediación.

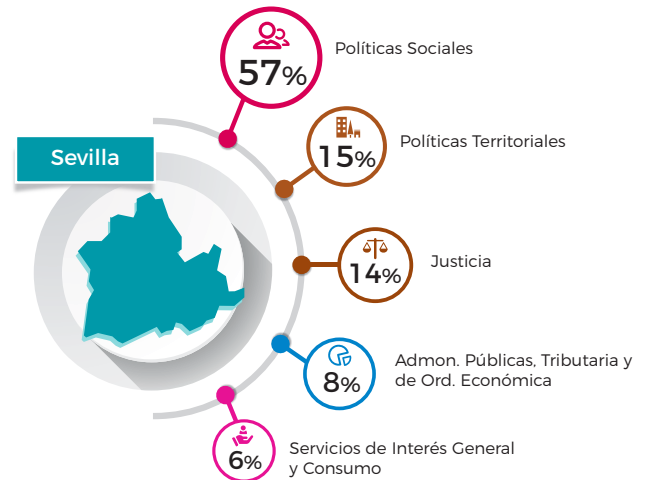
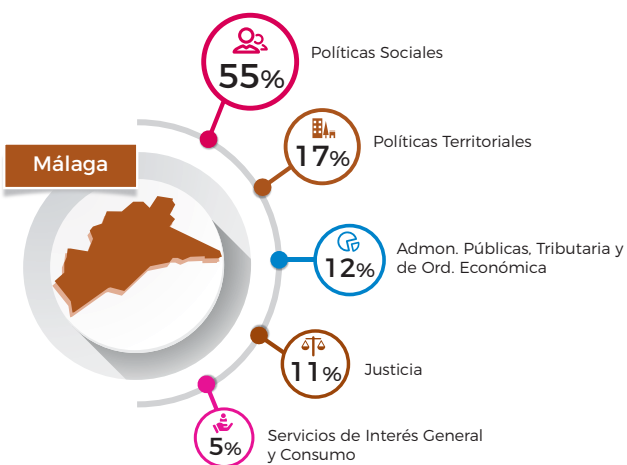
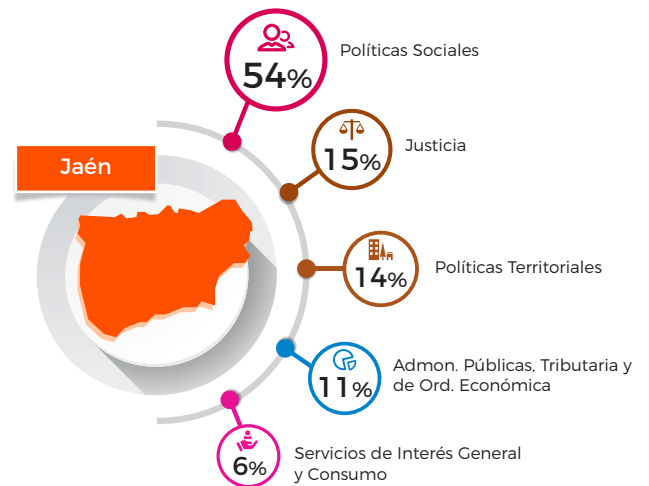
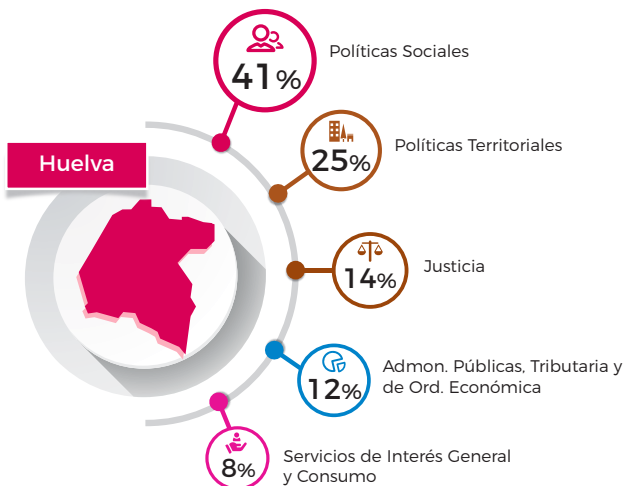
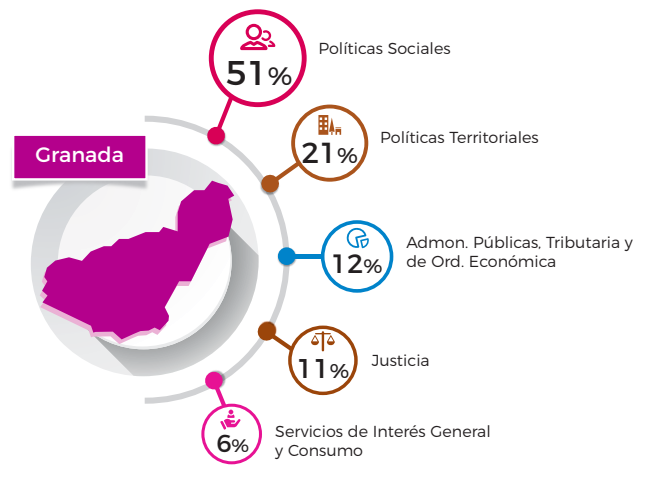
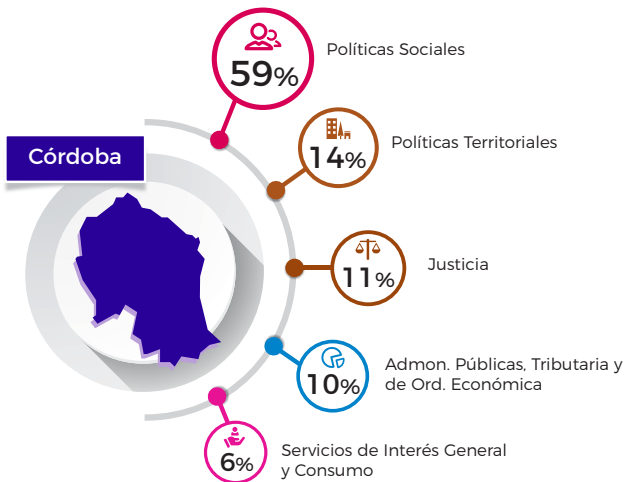
#### 7.2.4 Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

En los siguientes cuadros desarrollamos un análisis intraprovincial, es decir, vamos a representar qué valor tiene cada grupo de materias dentro de las actuaciones de cada provincia. Este análisis permite conocer, por ejemplo, que en Almería el 43% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. A su vez, un análisis por submaterias detalla que, dentro del bloque de políticas sociales, el 33% fueron por servicios sociales, el 17% de educación y el 14% en asuntos de vivienda. La materia de Consumo no requiere desglose por submaterias.

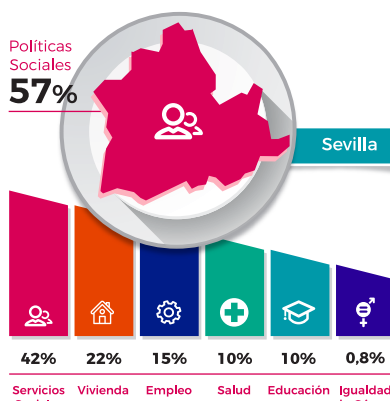
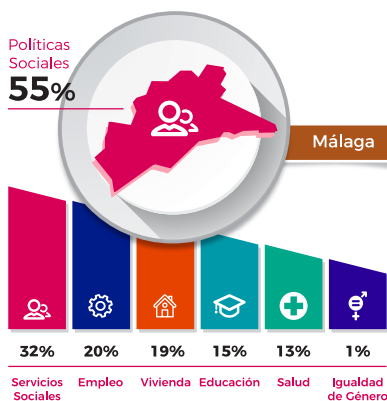
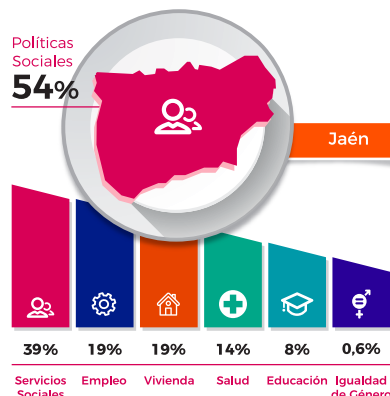
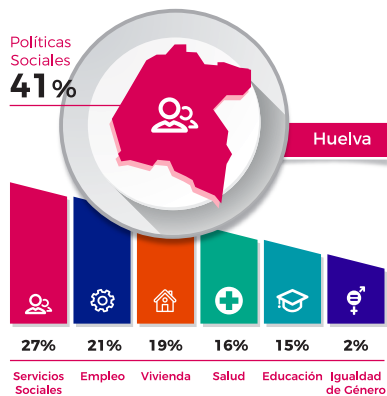
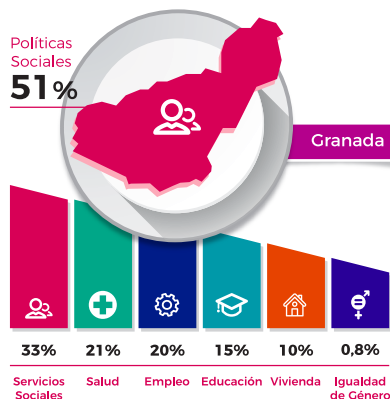
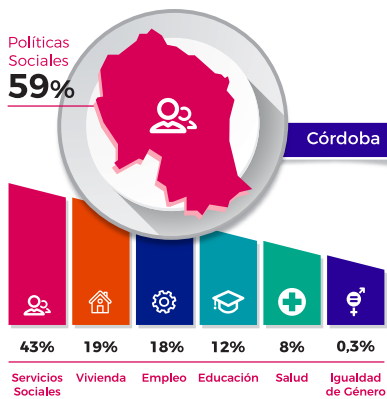
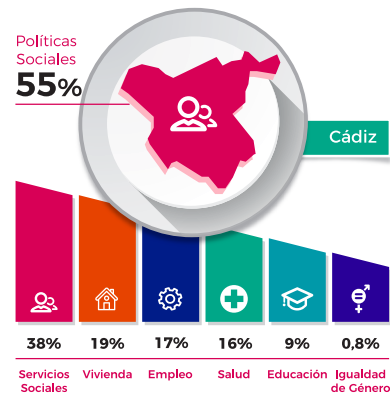
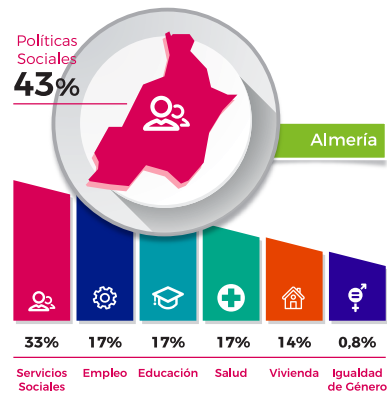
#### % de cada grupo de materias en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



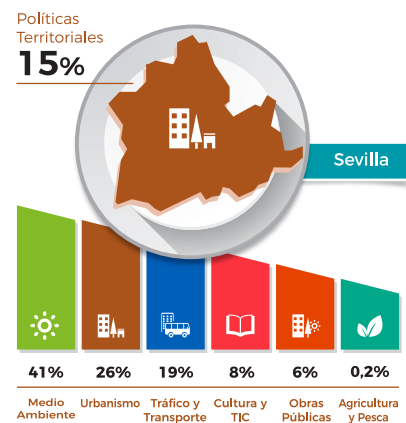
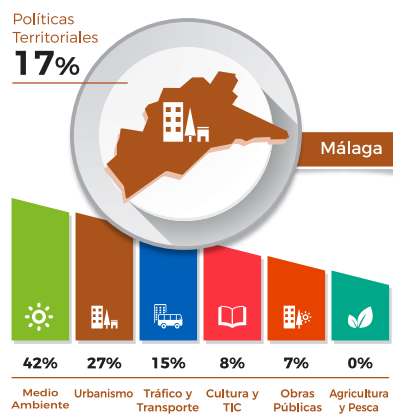
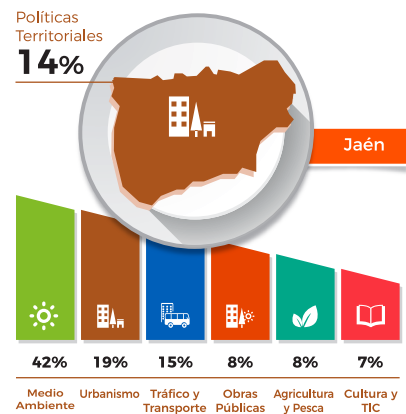
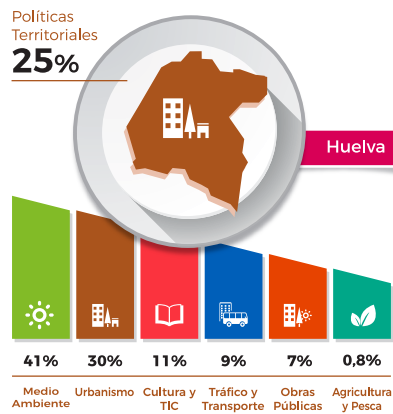
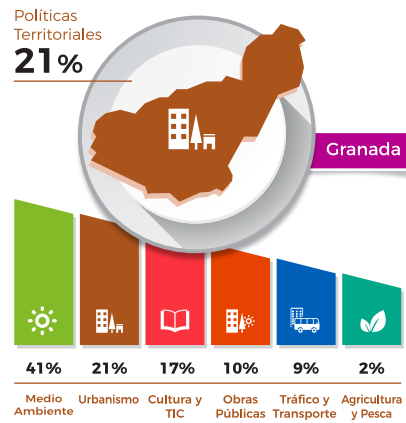
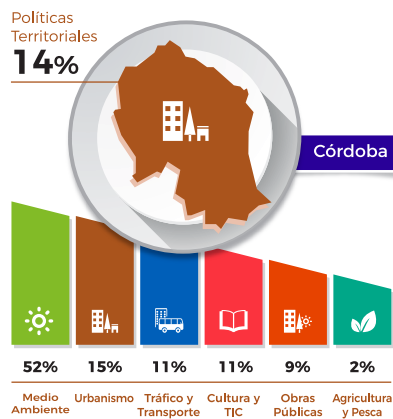
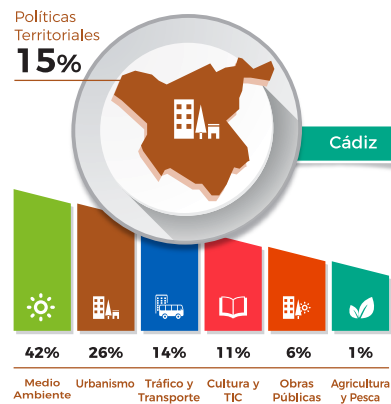
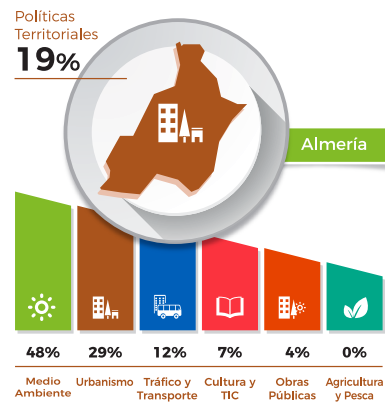




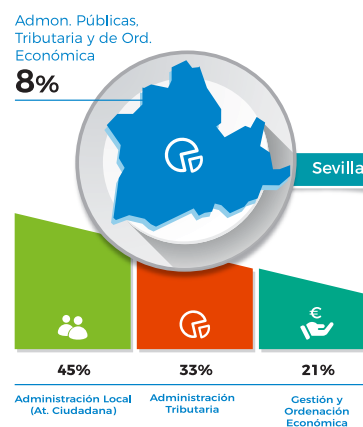
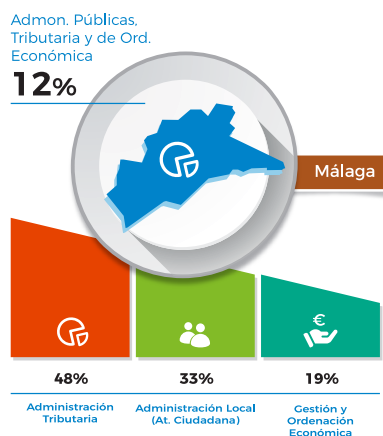
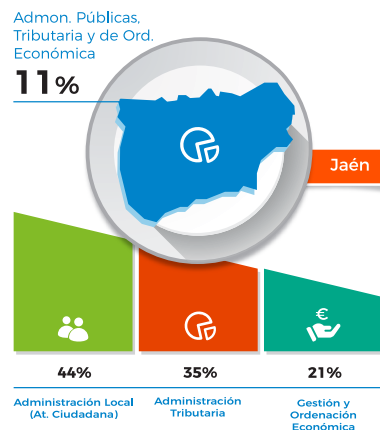
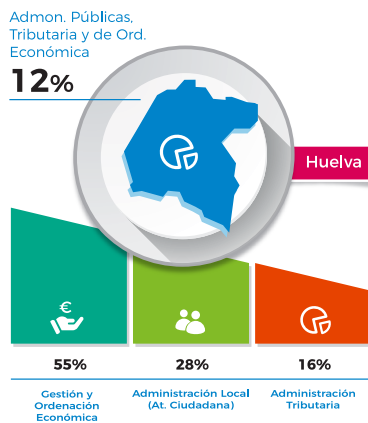
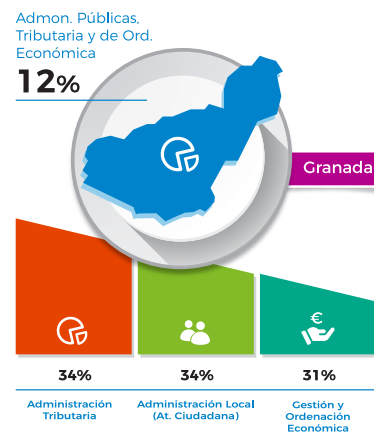
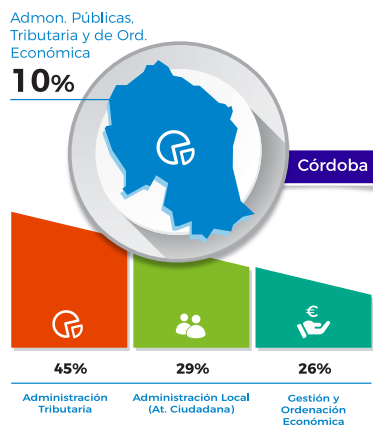
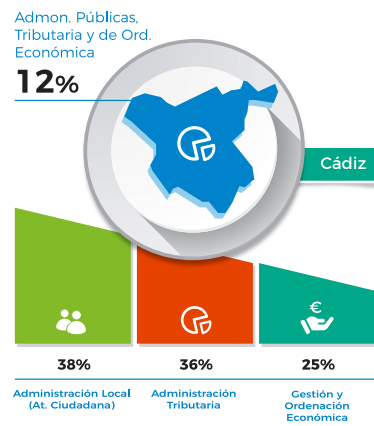
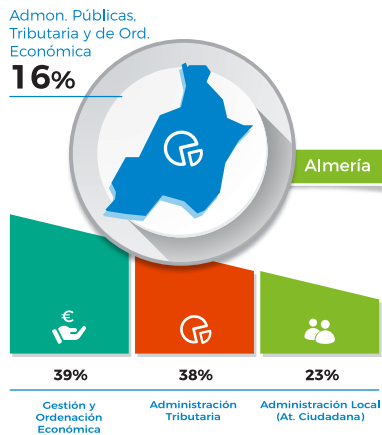
## Incidencia en cada provincia de las materias del grupo “Políticas Sociales”



## Incidencia en cada provincia de las materias del grupo “Políticas Territoriales”



## Incidencia en cada provincia de las materias del grupo “Ad. Pública, Tributos y Ord. Económica”



### Incidencia en cada provincia de las materias del grupo “Justicia”

