

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

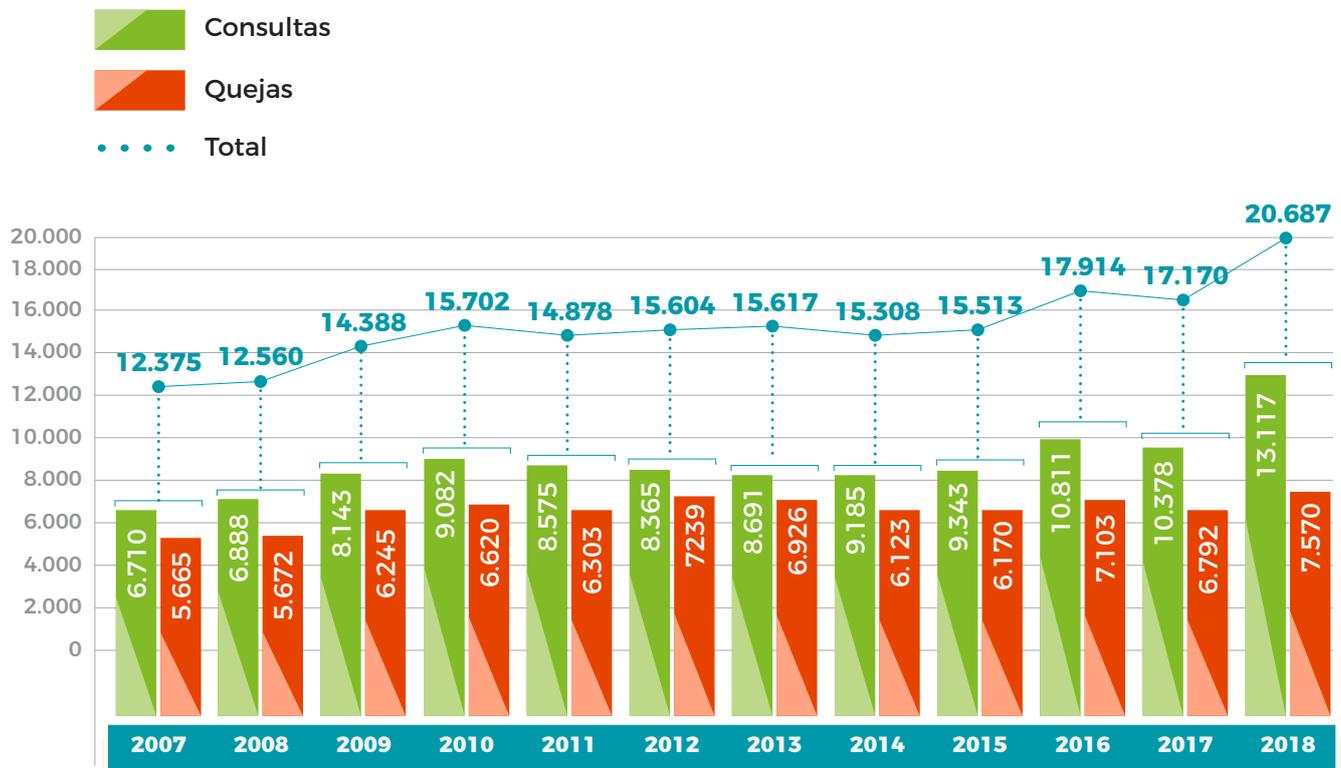


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 7.436 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 134 quejas de oficio, lo que suponen 7.570 quejas iniciadas en 2018. A estas quejas nuevas presentadas durante 2018, se suman las 3.345 de años anteriores. En total, 10.915 quejas gestionadas 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

