09. Un Año en Cifras

La ciudadanía.

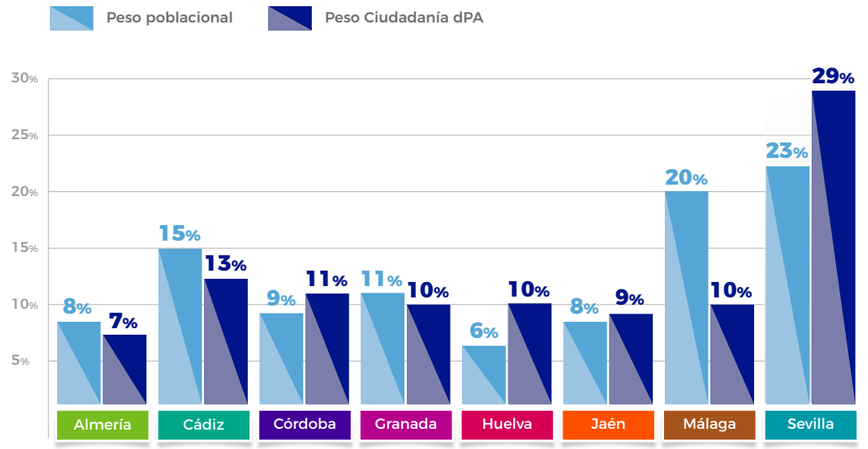
Acuden al Defensor más de 22.000 personas.

Más de 22.000 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2018 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

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 evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Sevilla, Huelva, Córdoba y Jaén se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

Comparación del peso poblacional / ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.

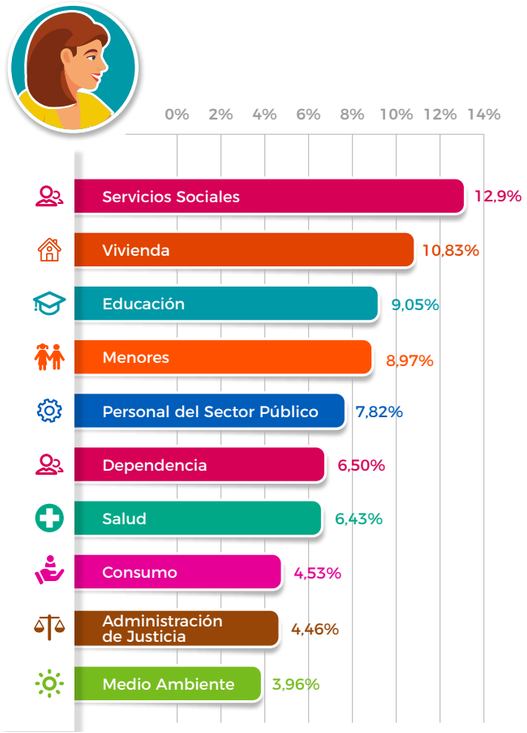


Ciudadanía y género.

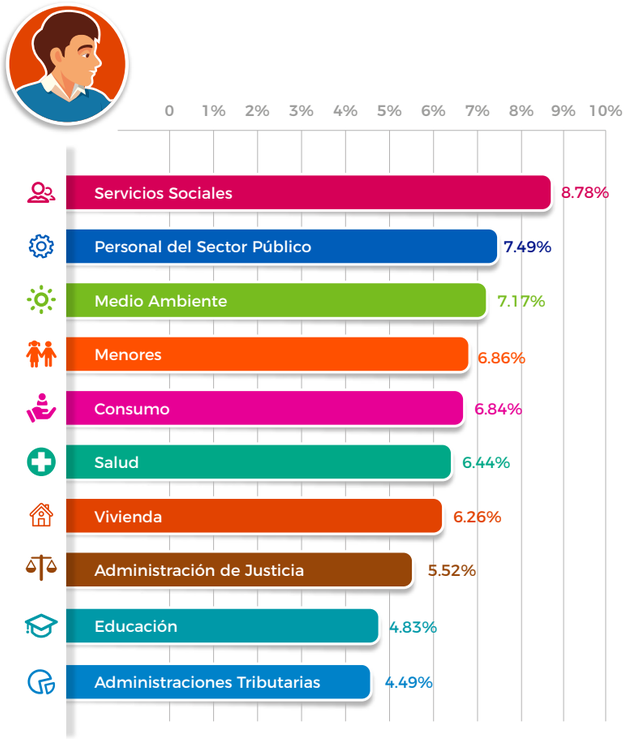
Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (54% mujeres, y 46% hombres).

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

Las 10 materias sobre las que más se quejan o consultan las mujeres.

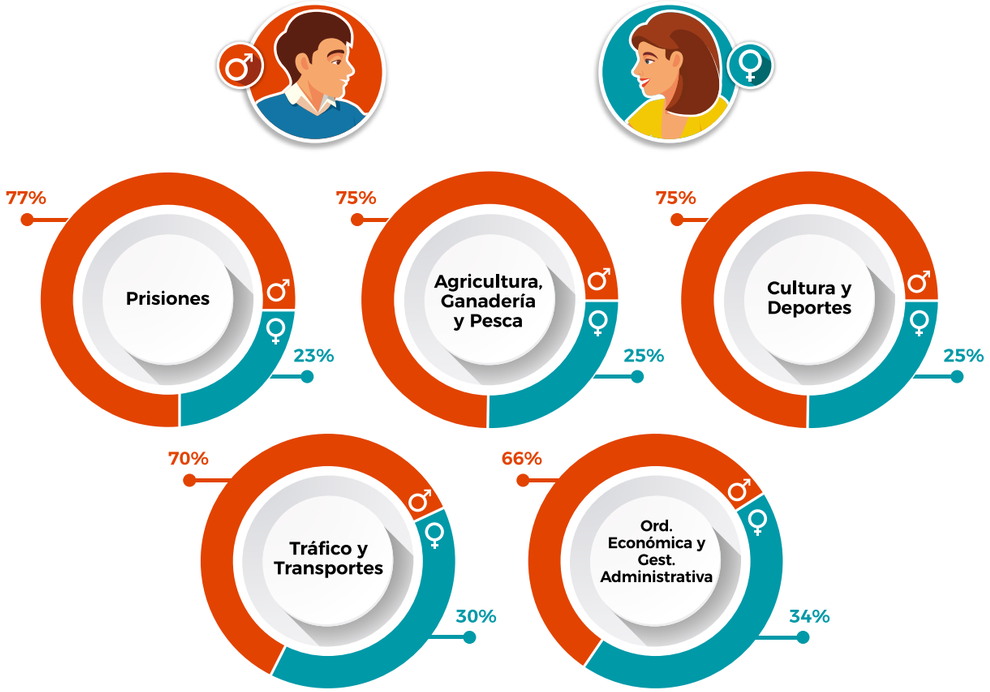


Las 10 materias sobre las que más se quejan o consultan los hombres.

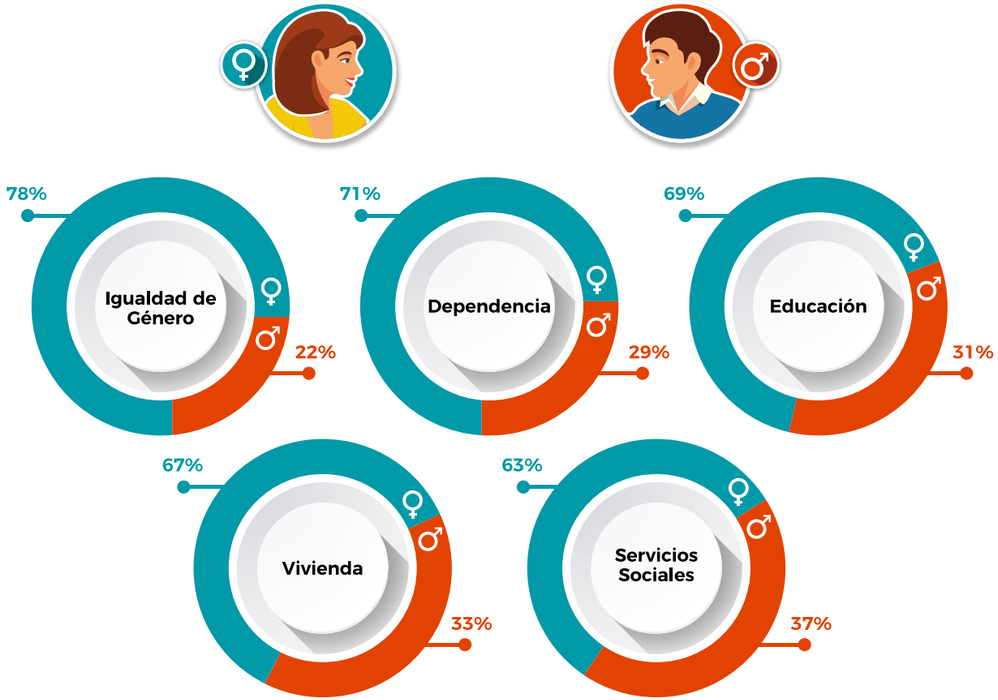


Los servicios sociales, la vivienda y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, personal de sector público y medio ambiente son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son prisiones; agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes, y tráfico y transportes mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, dependencia o educación se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres.



Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres.

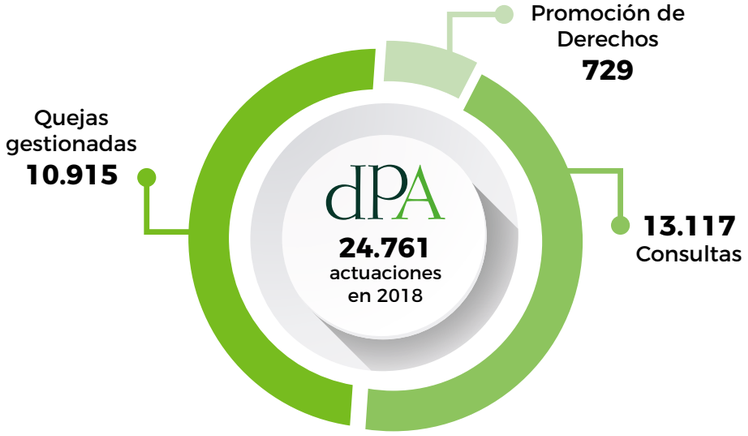


Nuestras actuaciones.

En 2018 se llevaron a cabo un total de 24.761 actuaciones en defensa de los derechos 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.

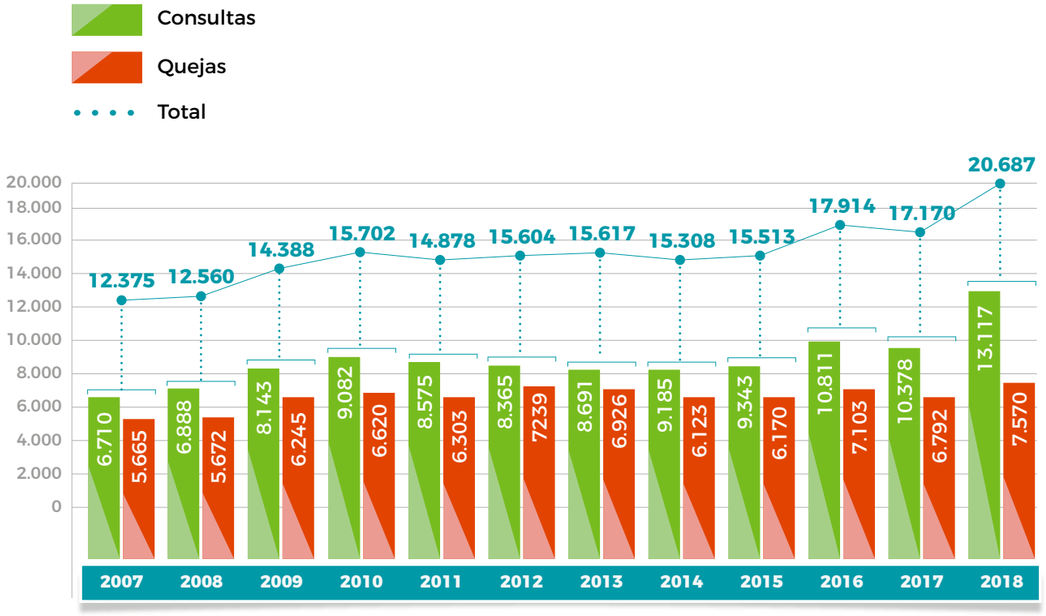


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 7.436 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 134 quejas de oficio, lo que suponen 7.570 quejas iniciadas en 2018. A estas quejas nuevas presentadas durante 2018, se suman las 3.345 de años anteriores. En total, 10.915 quejas gestionadas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

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.

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%.

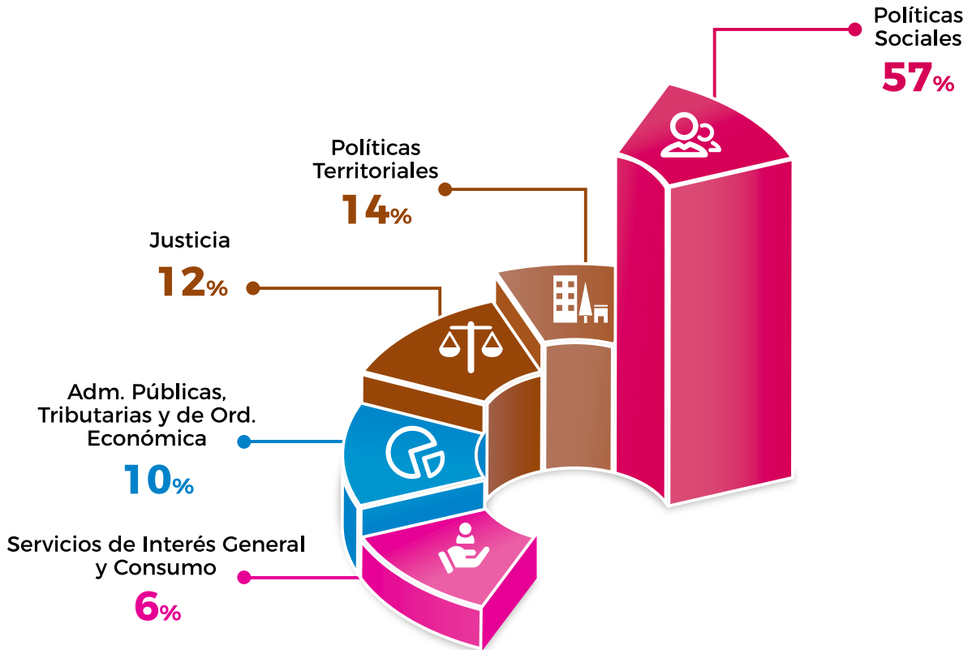
Evolución de quejas y consultas por año. En 2018: 13.117 consultas y 7.570 quejas.



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.

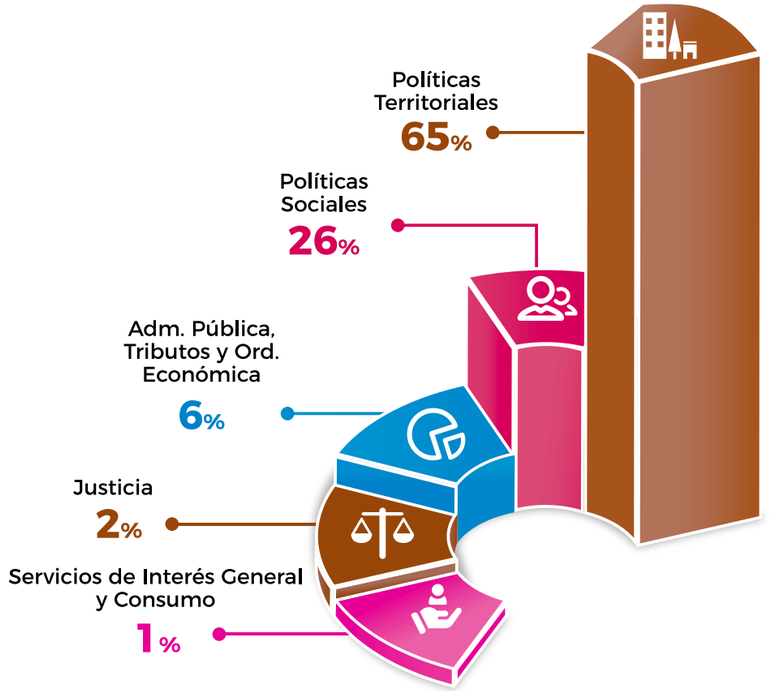
Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Mediaciones.

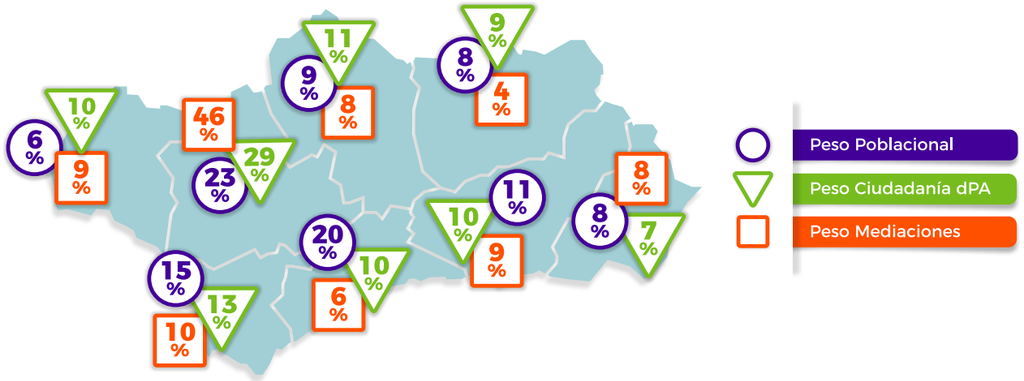
La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 154 actuaciones durante 2018, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

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.



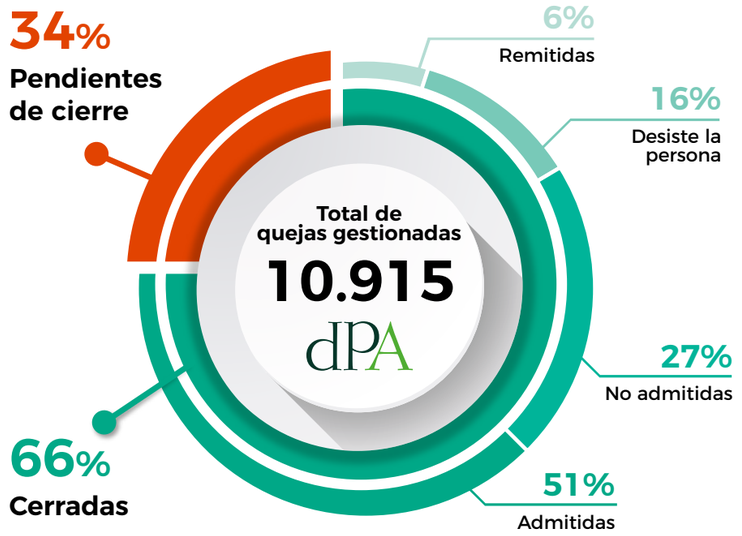
"La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 154 actuaciones durante 2018, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales".

Nuestros resultados.

La Administración acepta nuestra actuación en el 93% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad.

Del total de las quejas gestionadas en 2018, 7.170 expedientes se cerraron (66%) y otro 34% está pendiente. De los cerrados, 3.687 quejas se admitieron, 1.937 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.135 la persona desistió de continuar el proceso y 411 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación.

De los 3.687 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.197 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 2.052 de los casos, un 93%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 7% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

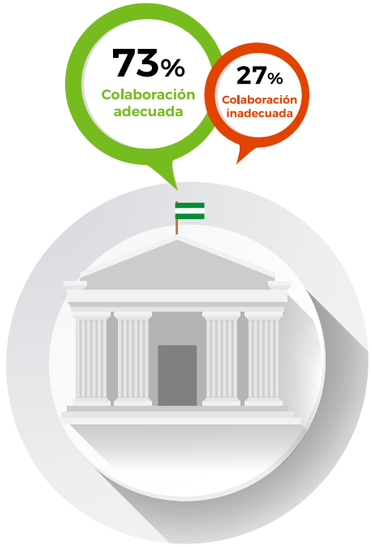
Resultados positivos de nuestra actividad (85%).

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 13.117 consultas recibidas y un 57% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 22.001 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (729)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (355)
- Más de 1.140.700 visitas a nuestras webs
- En nuestras redes hemos recibido 44.284 interacciones en Facebook y 9.362 en twitter (comentan, nos dan me gusta…)

Un 73% de colaboración de las administraciones.

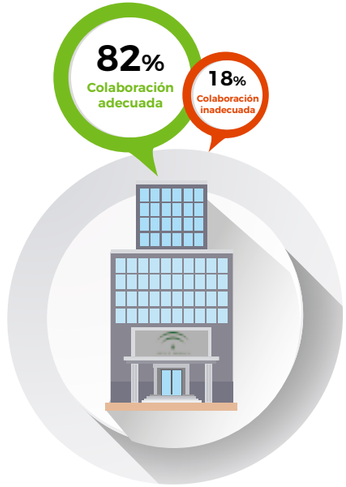
La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 73%.



De las 4.815 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.317 casos (23%), y en 193 (4%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

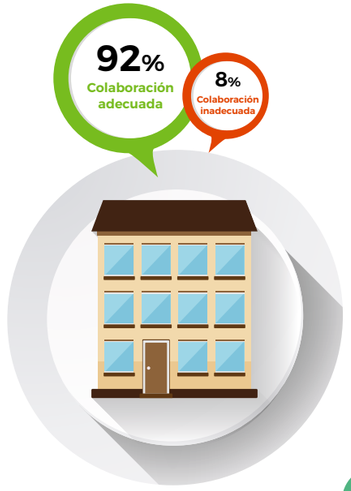
En total, en 1.510 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 27% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Grado de colaboración Administración de la Junta de Andalucía.



Grado de colaboración Administración local.

Grado de colaboración de otras Administraciones.



dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL 2018

Notas…

BY SA

dPA
¡síguenos!

dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL 2018

www.defensordelpuebloandaluz.es