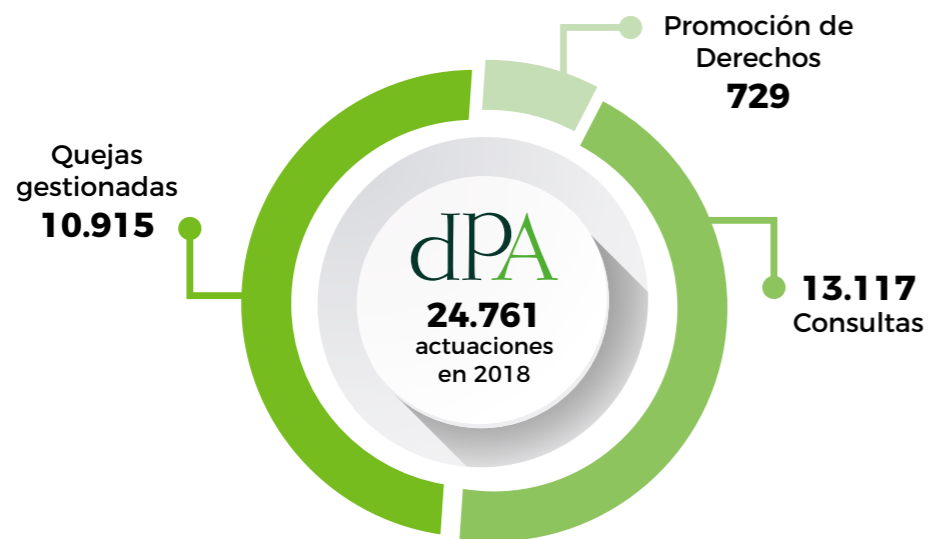


Nuestras actuaciones.

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.



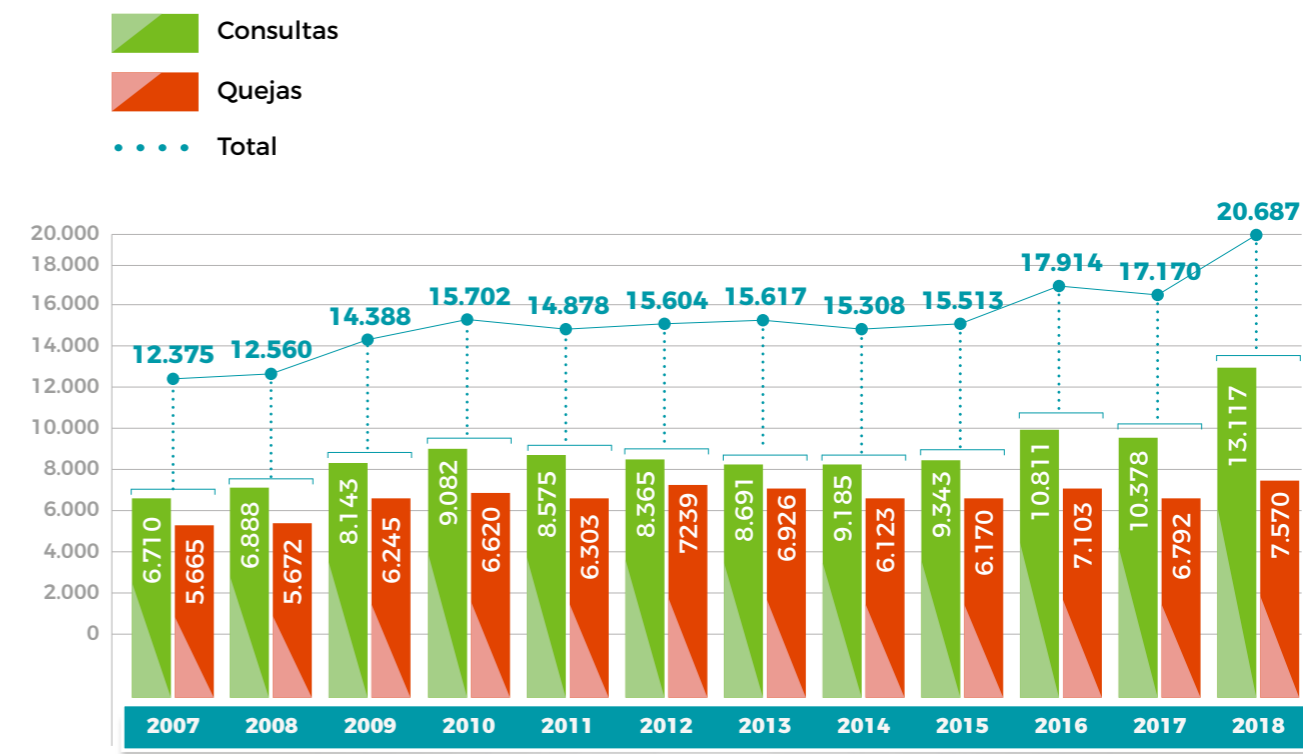
El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 7.436 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 134 quejas de oficio, lo que suponen 7.570 quejas iniciadas en 2018. A estas quejas nuevas presentadas durante 2018, se suman las 3.345 de años anteriores. En total, 10.915 quejas gestionadas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

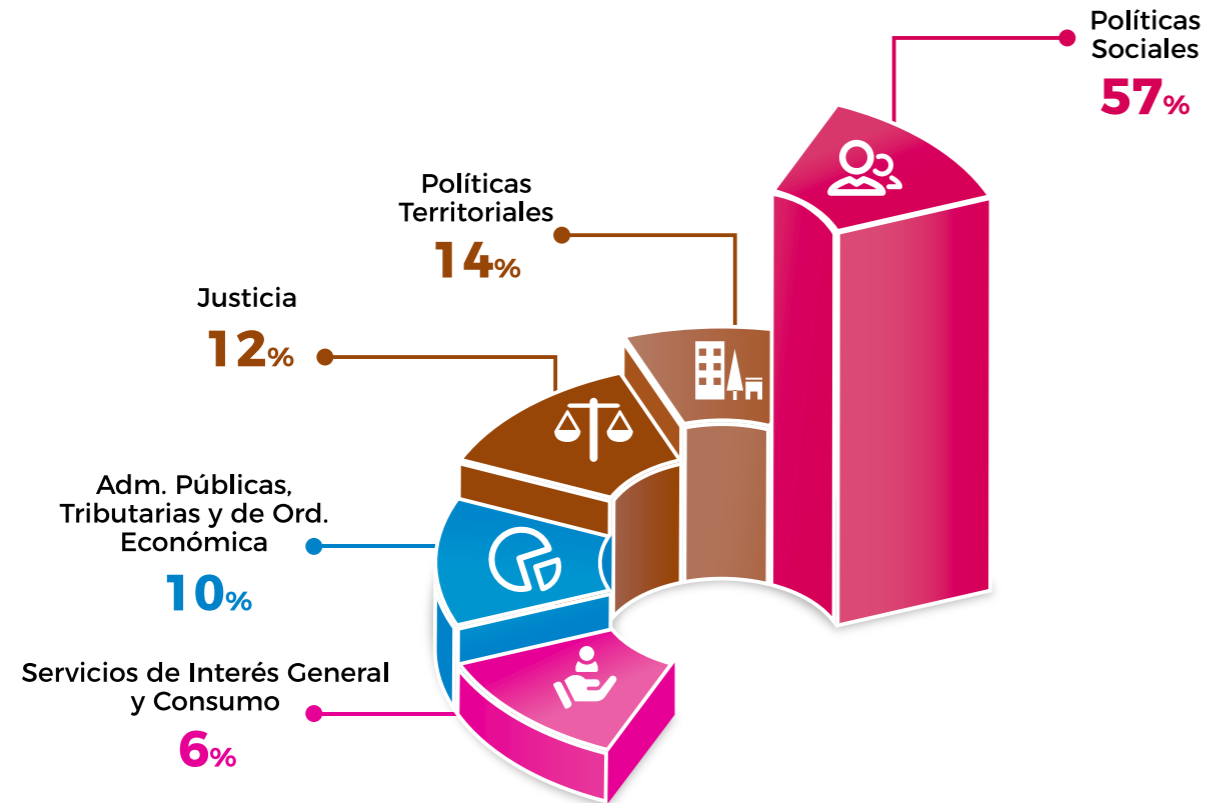
En 2018: 13.117 consultas y 7.570 quejas.



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.

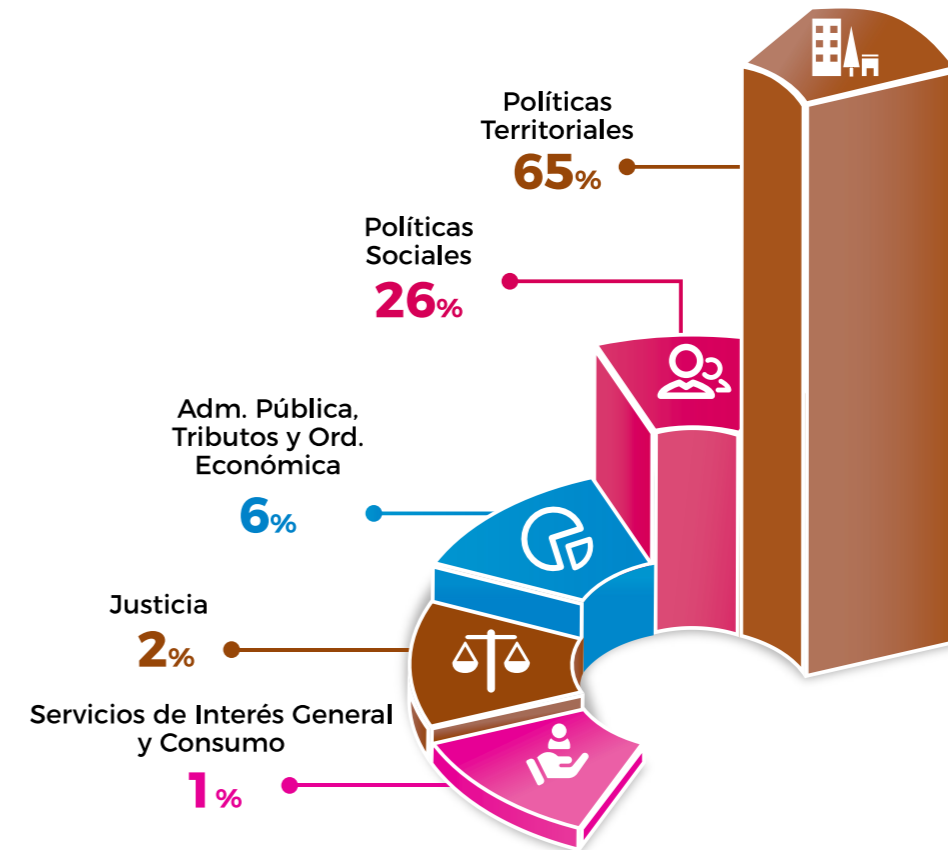
Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Mediaciones.

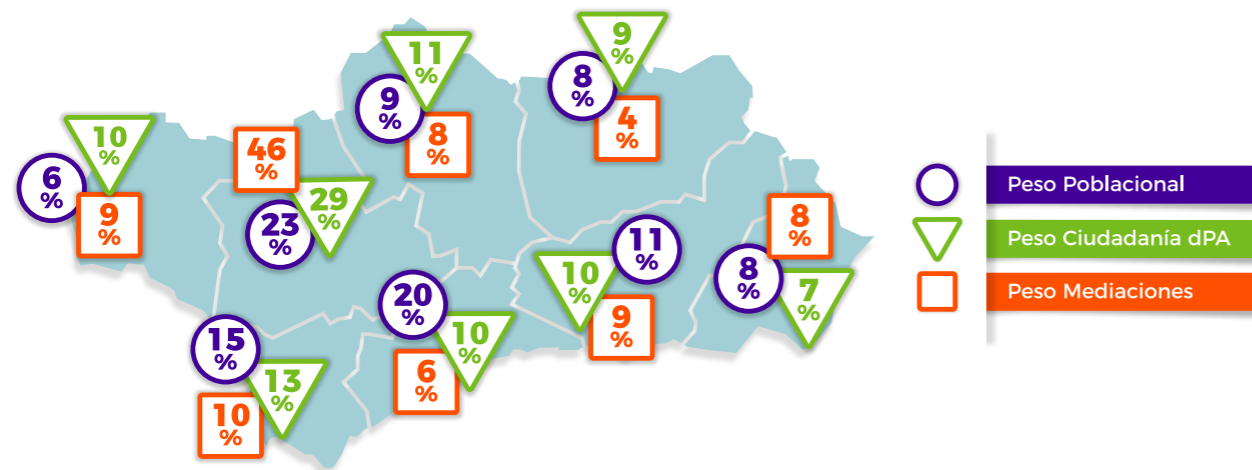
La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 154 actuaciones durante 2018, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

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.

