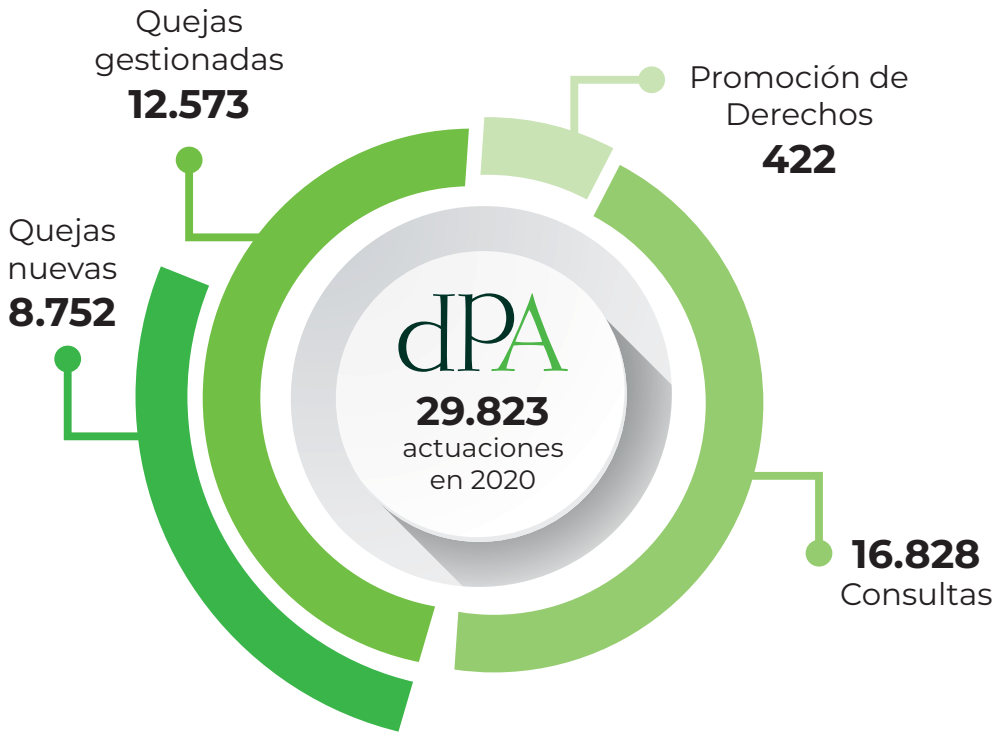
7.2. Nuestras actuaciones

7.2.1. Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2020 ha supuesto un total de 29.823 actuaciones; 12.573 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.828 consultas; y 422 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

Actuaciones del dPA durante 2020.

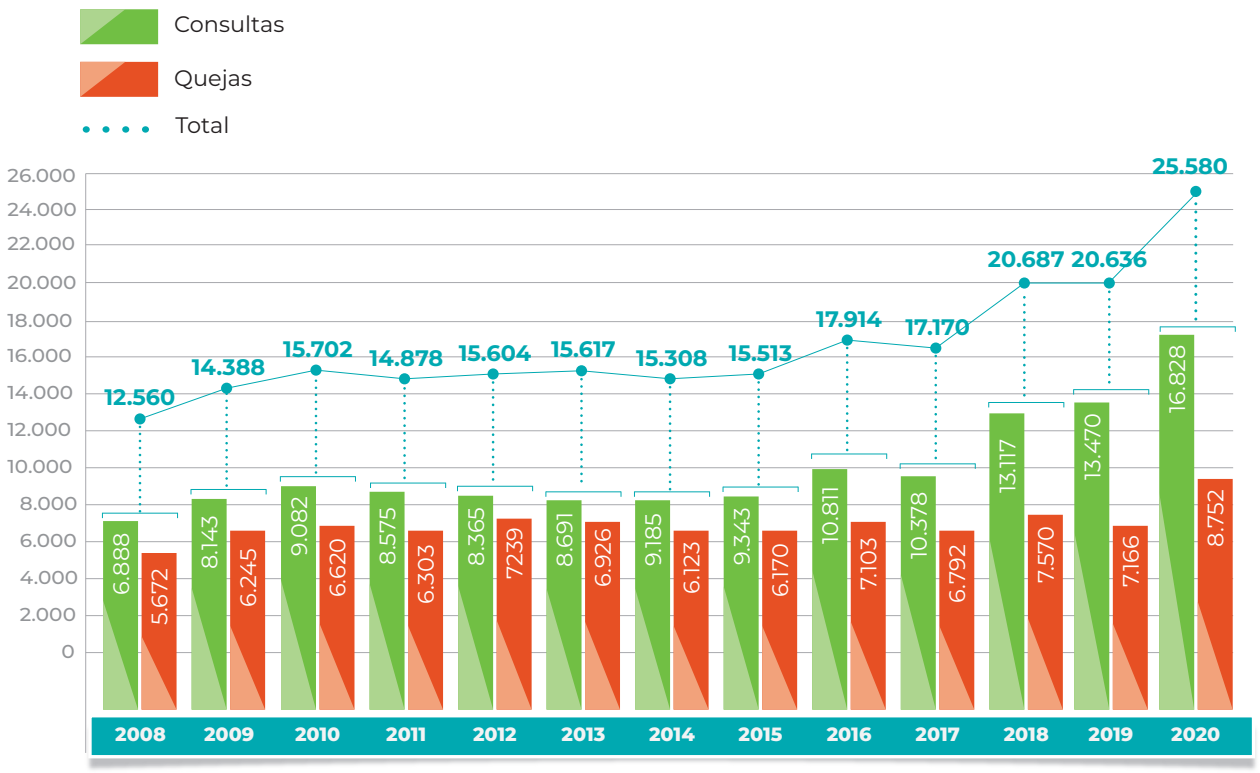


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.665 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 87 quejas de oficio, lo que suponen 8.752 quejas iniciadas en 2020. A estas quejas nuevas presentadas durante 2020, se suman las 3.821 de años anteriores. En total, 12.573 quejas gestionadas 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 16.828 consultas (un 24,9% más que en 2019), 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 2019, la actividad global ha supuesto un notable incremento del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 15% y las consultas han aumentado en un 24,9%.

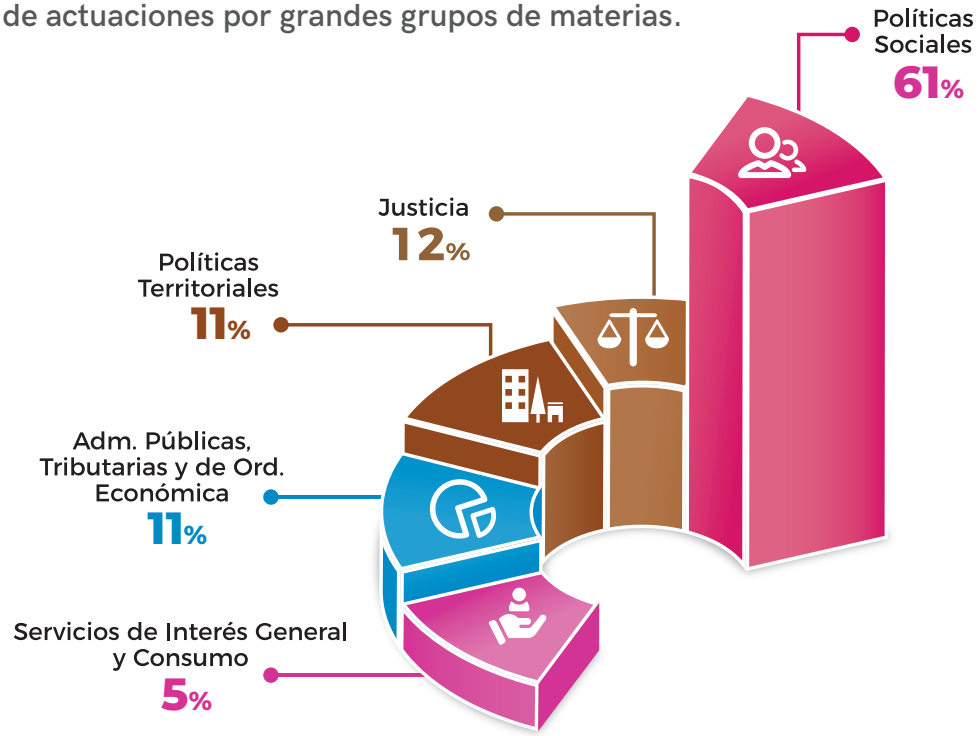
Evolución de quejas y consultas por año. En 2020: 16.828 consultas y 8.752 quejas.



7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales

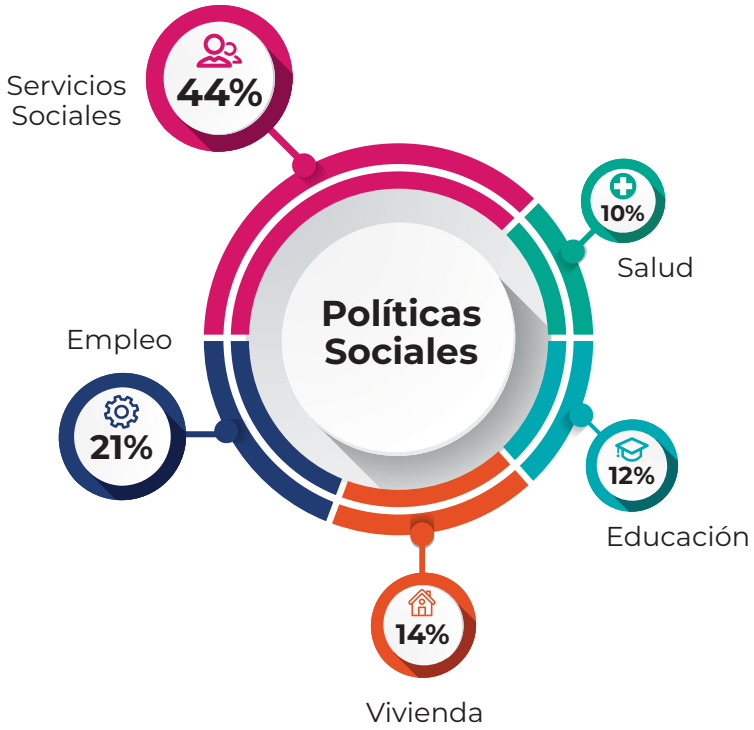
Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 61% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con las de Justicia y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio "políticas territoriales".

Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.

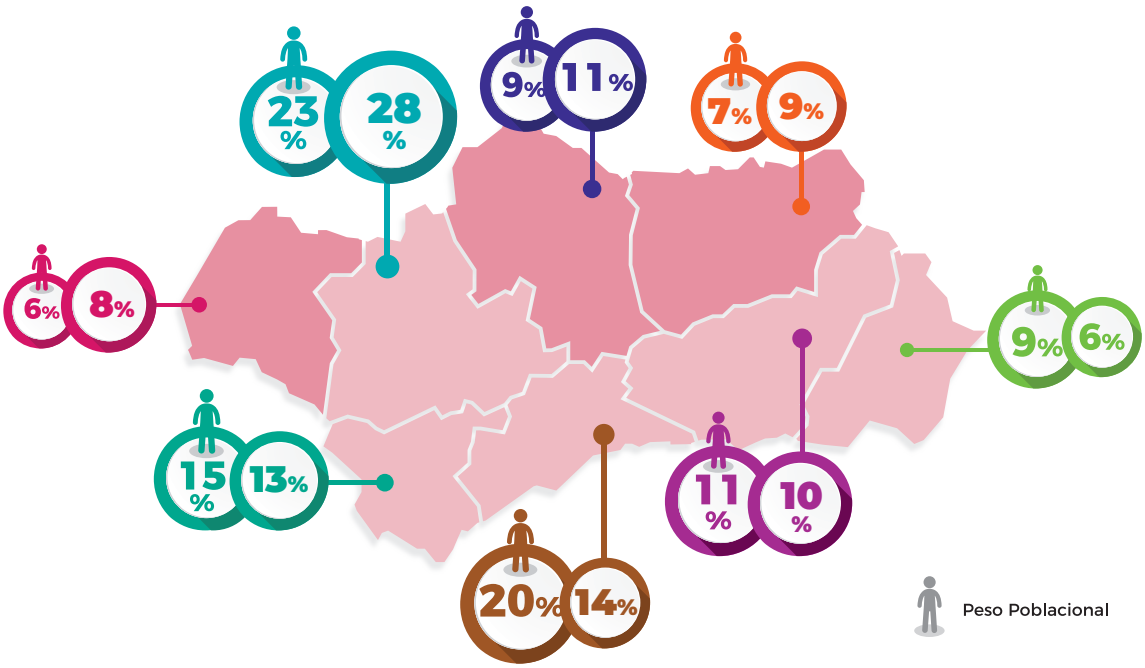


Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias. En lo que respecta al análisis provincial de cada grupo de materias describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Sociales'.

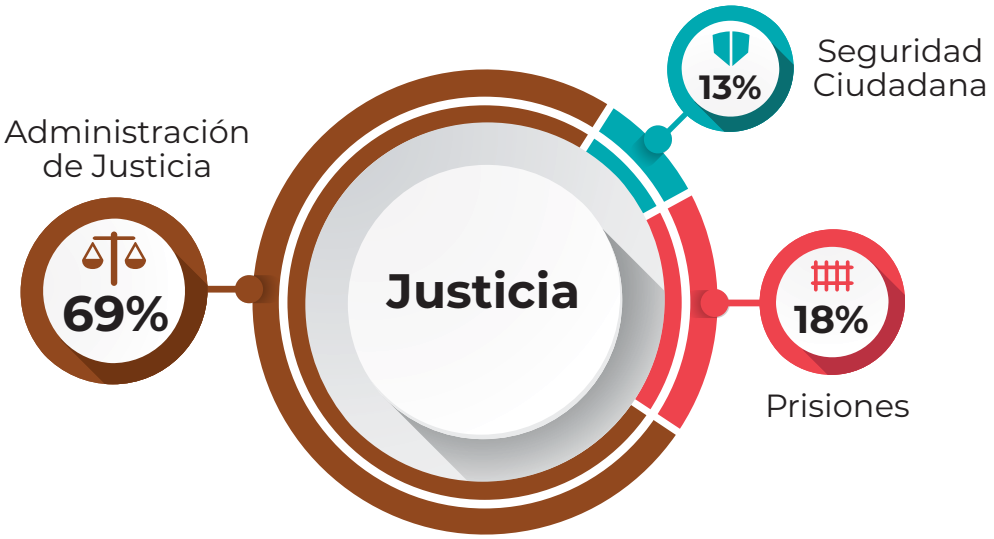


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Sociales.

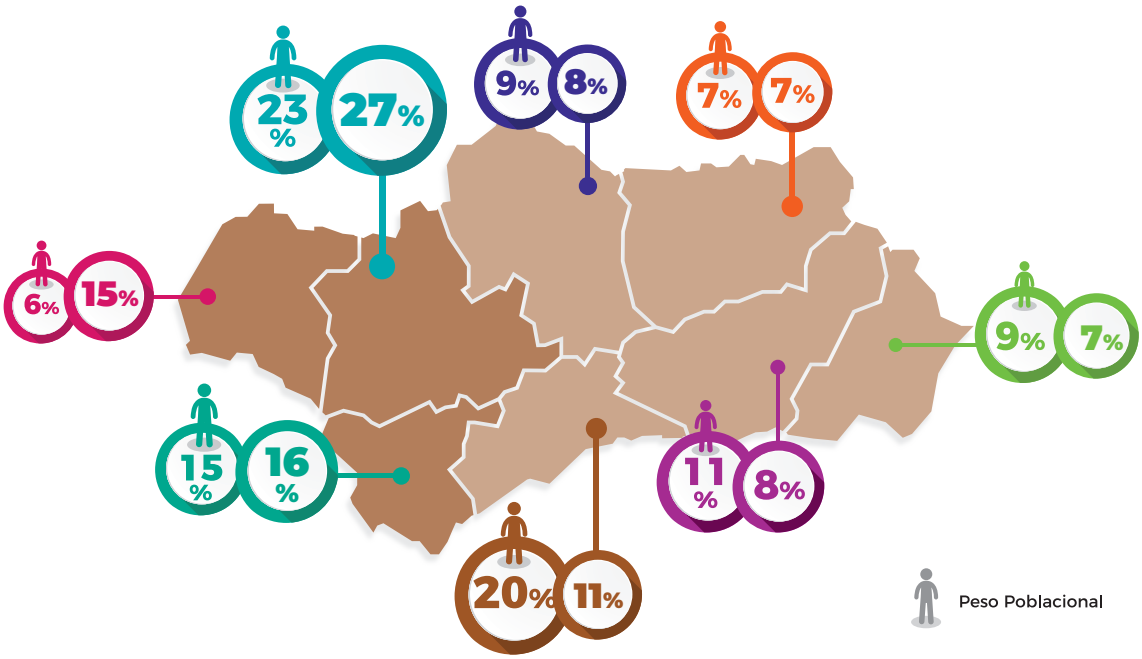


En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Jaén y Córdoba (Ejemplo: de ese 61% del total de actuaciones en políticas sociales, el 14% tratan asuntos de vivienda y el 11% corresponden a la provincia de Córdoba, que se diferencia dos puntos de su peso poblacional -9%-).

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Justicia'.



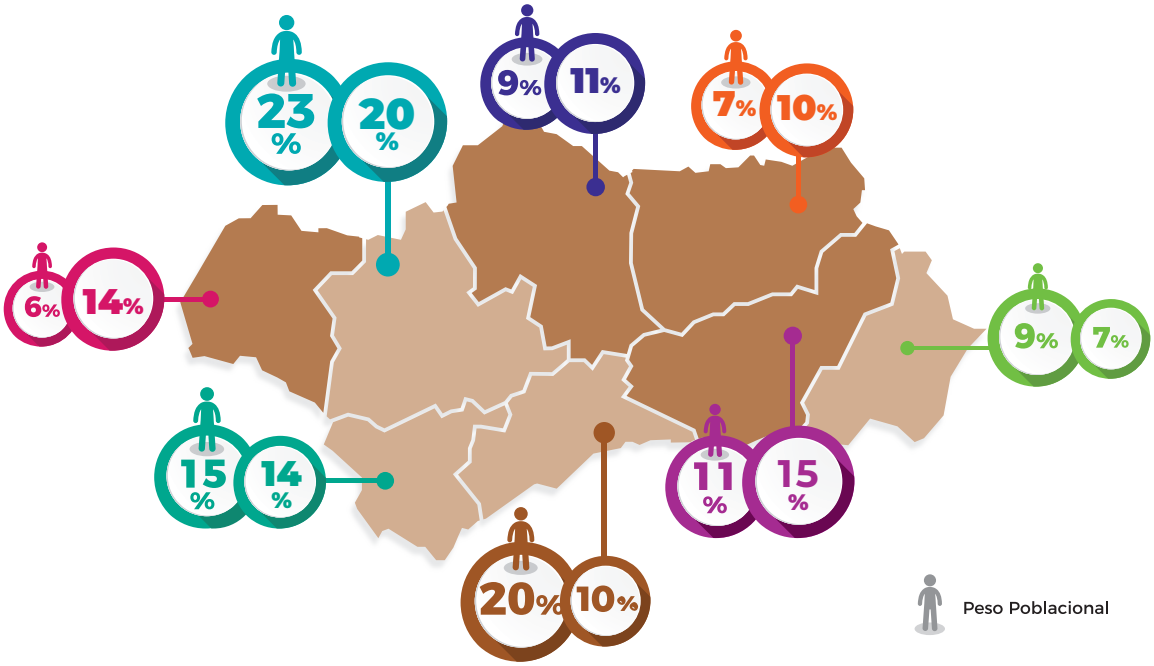
Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Justicia.



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

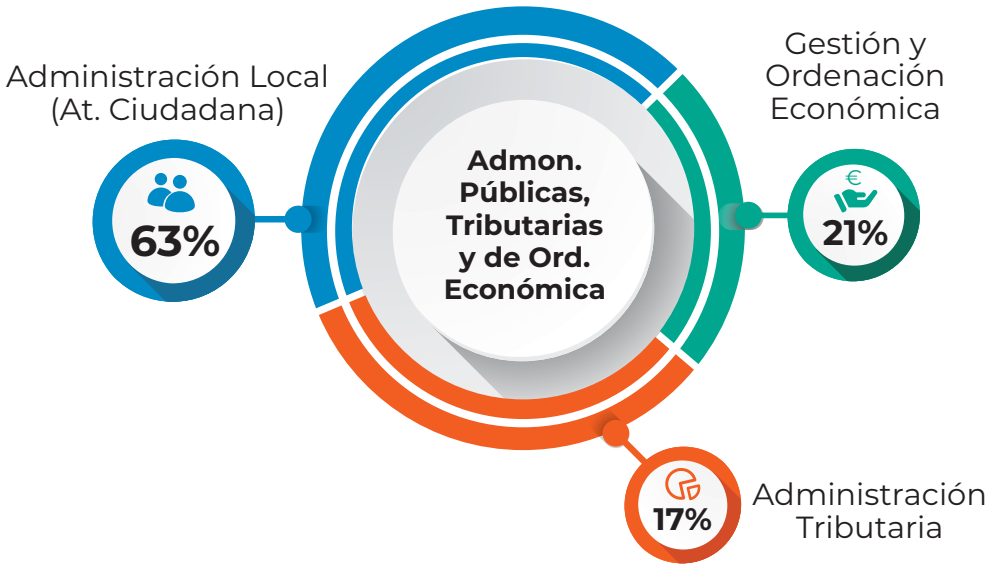
Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Territoriales'.

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

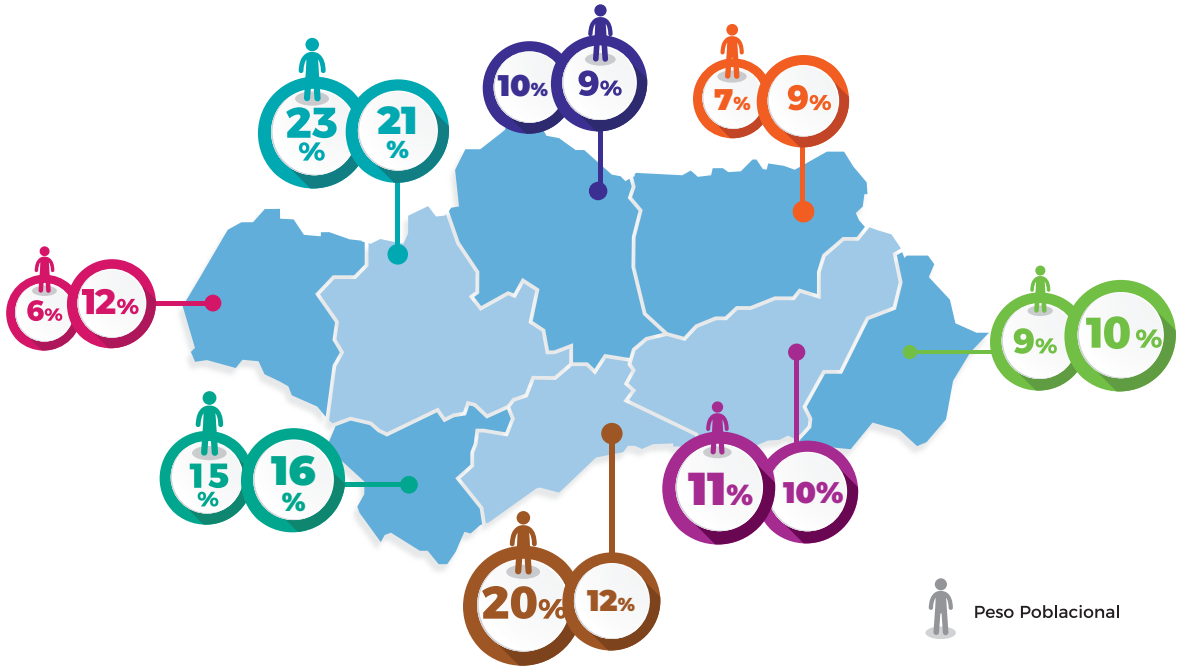


En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva, Jaén, Granada y Córdoba.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica'.

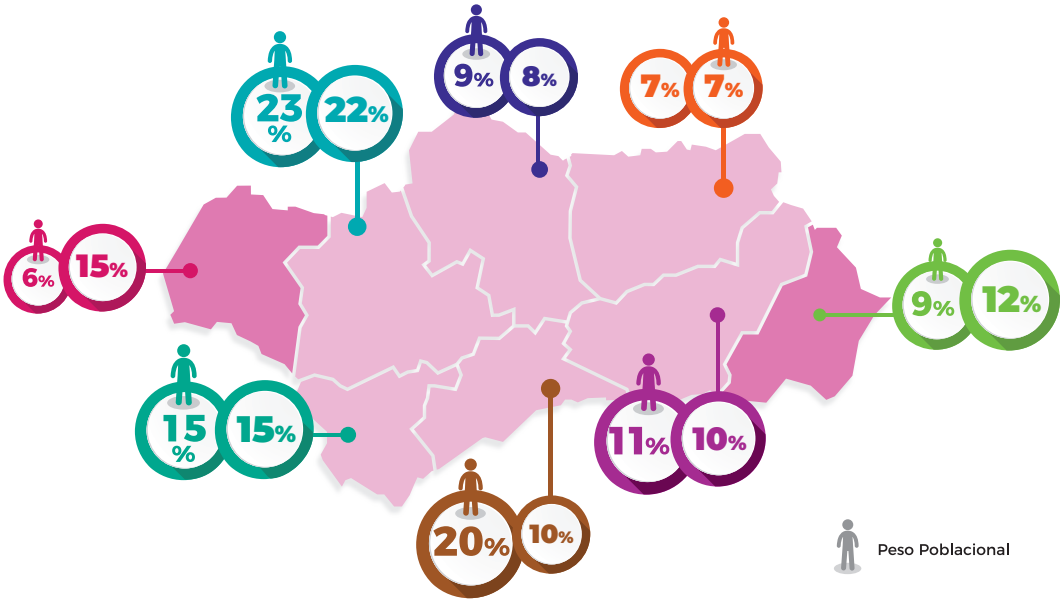


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica.



En Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica, Huelva, Jaén, Almería, Córdoba y Cádiz superan su peso poblacional.

Servicios de Interés General y Consumo.

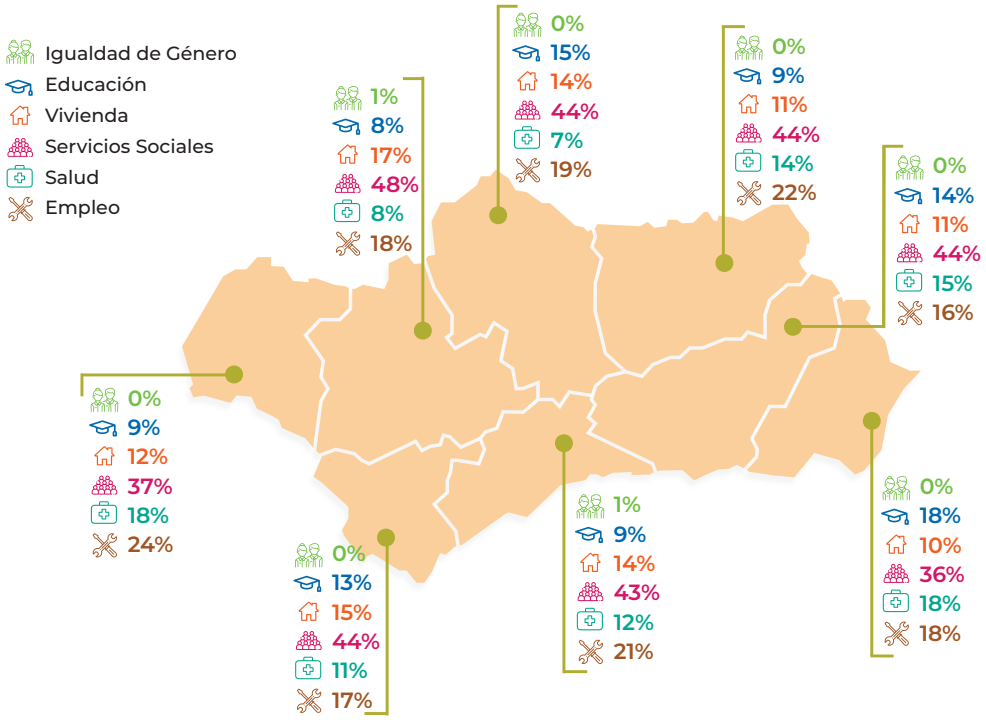


En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Almería son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

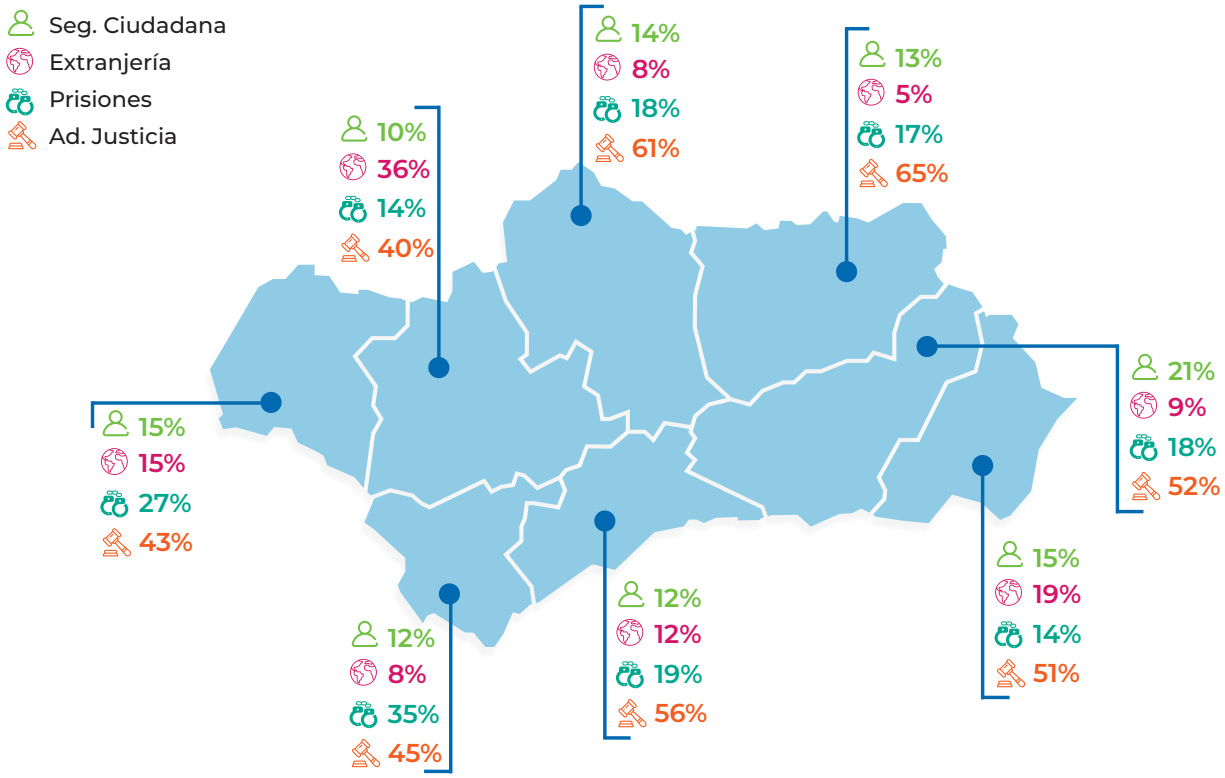
7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

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 50% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. A su vez, un análisis por submaterias detalla que, dentro del bloque de políticas sociales, el 35,7% fueron por servicios sociales, el 18% de educación y el 18% de salud. La materia de Consumo no requiere desglose por submaterias.

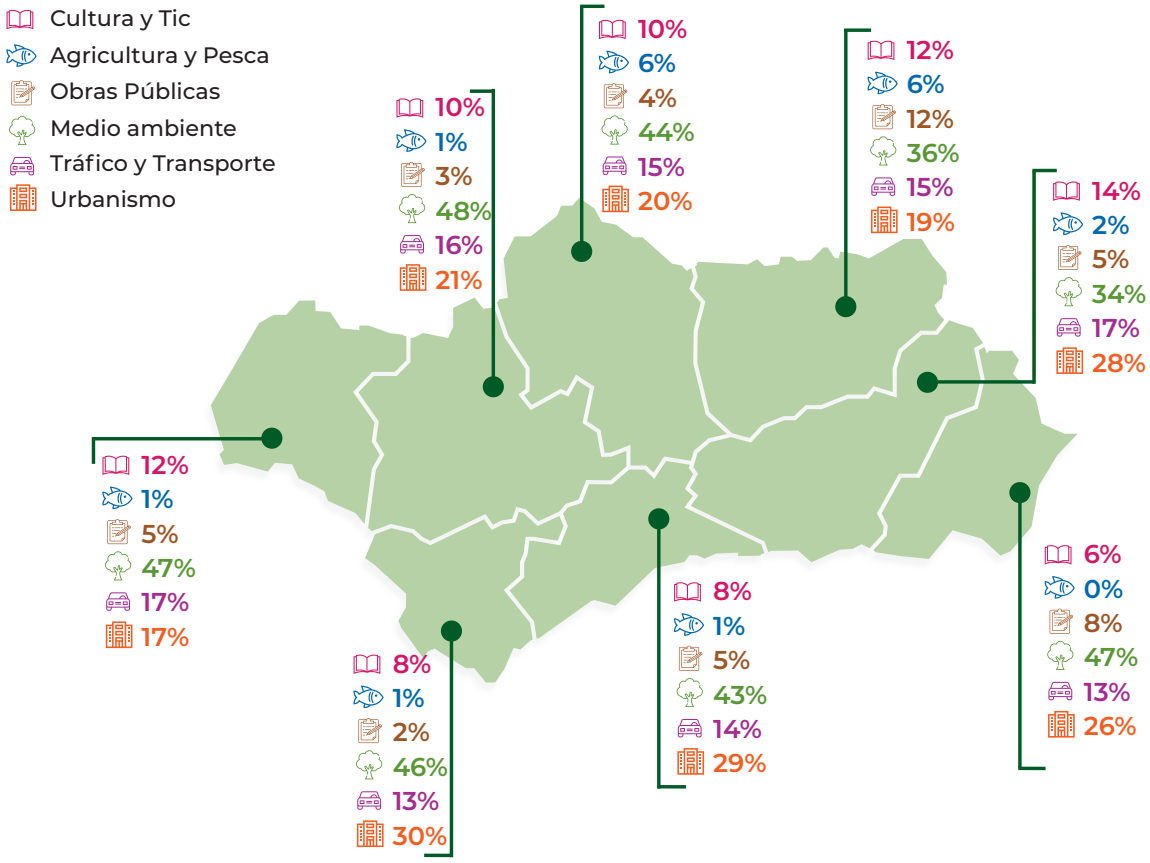
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Sociales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



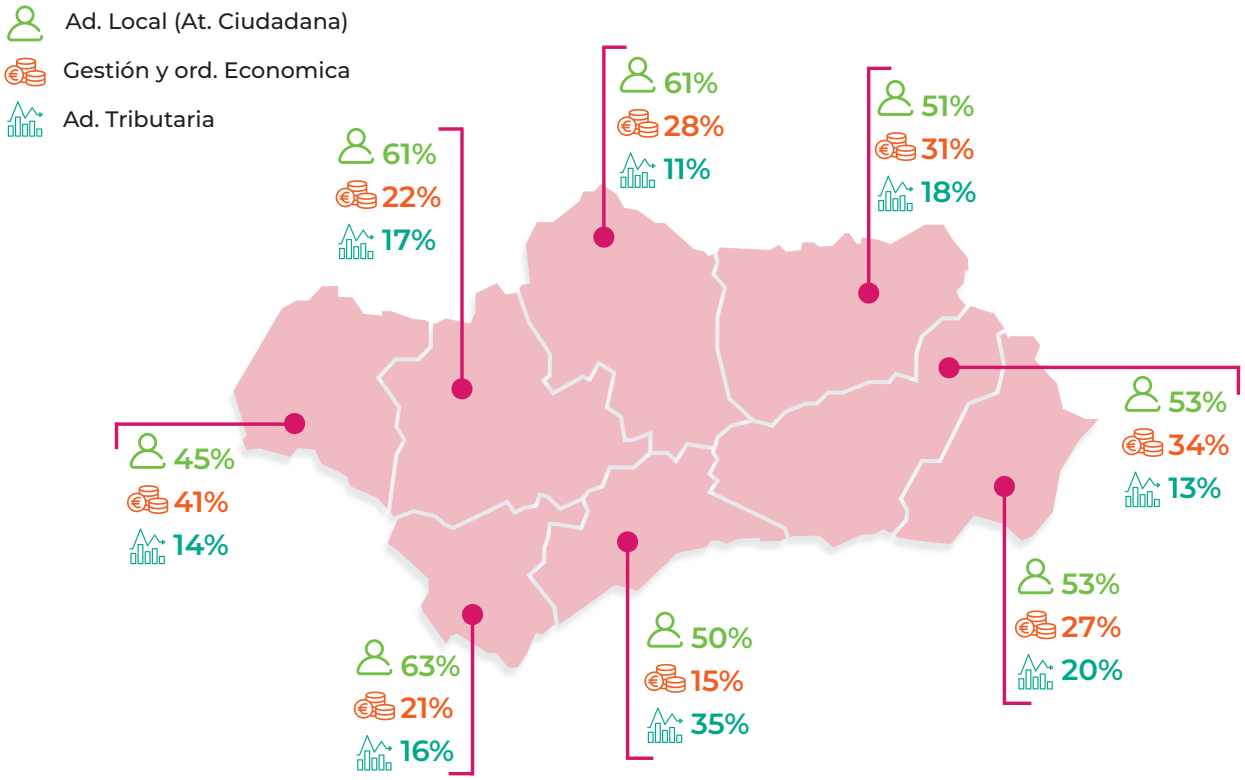
% de cada materia que componen el grupo de materias "Justicia" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



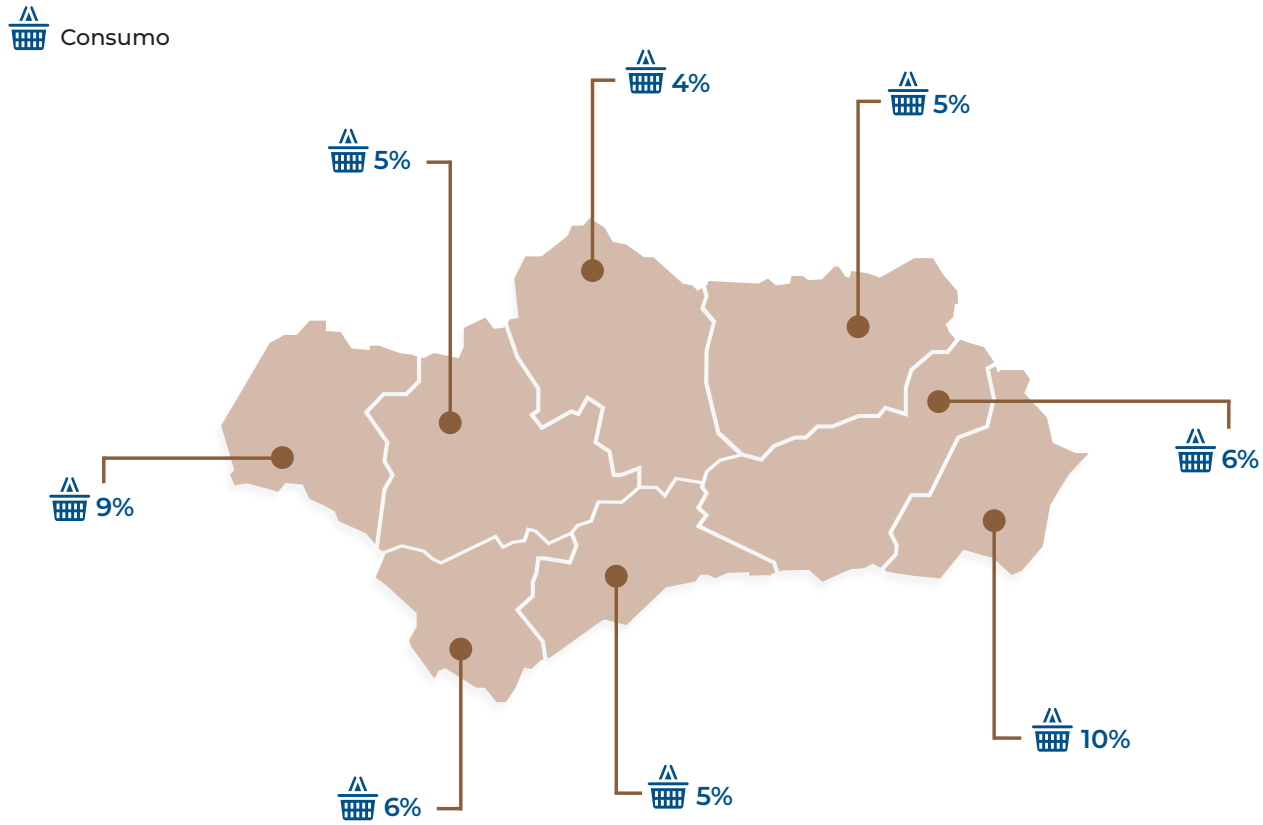
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Territoriales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



% de cada materia que componen el grupo de materias "Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



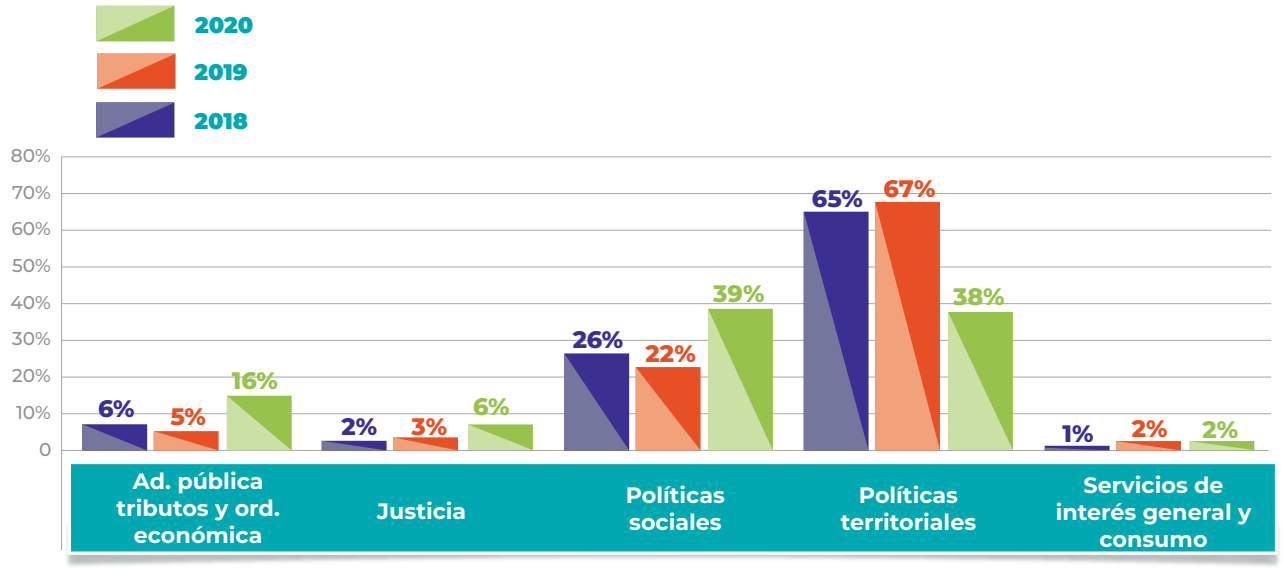
% de materia "Consumo", en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)

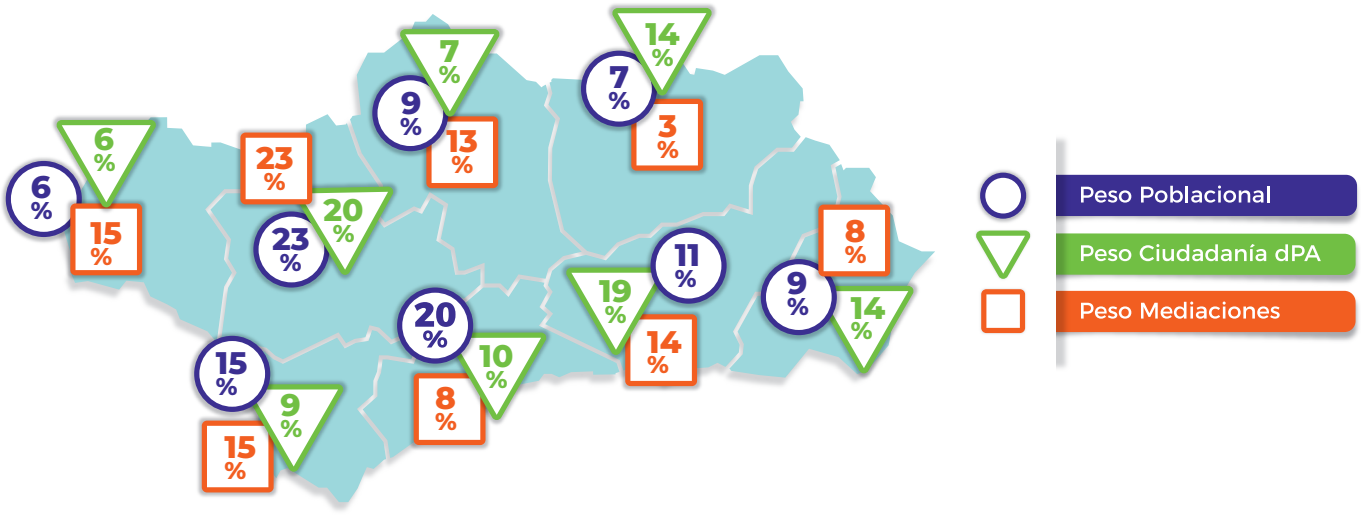


7.2.4. Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 189 actuaciones durante 2020, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materias.



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.

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