

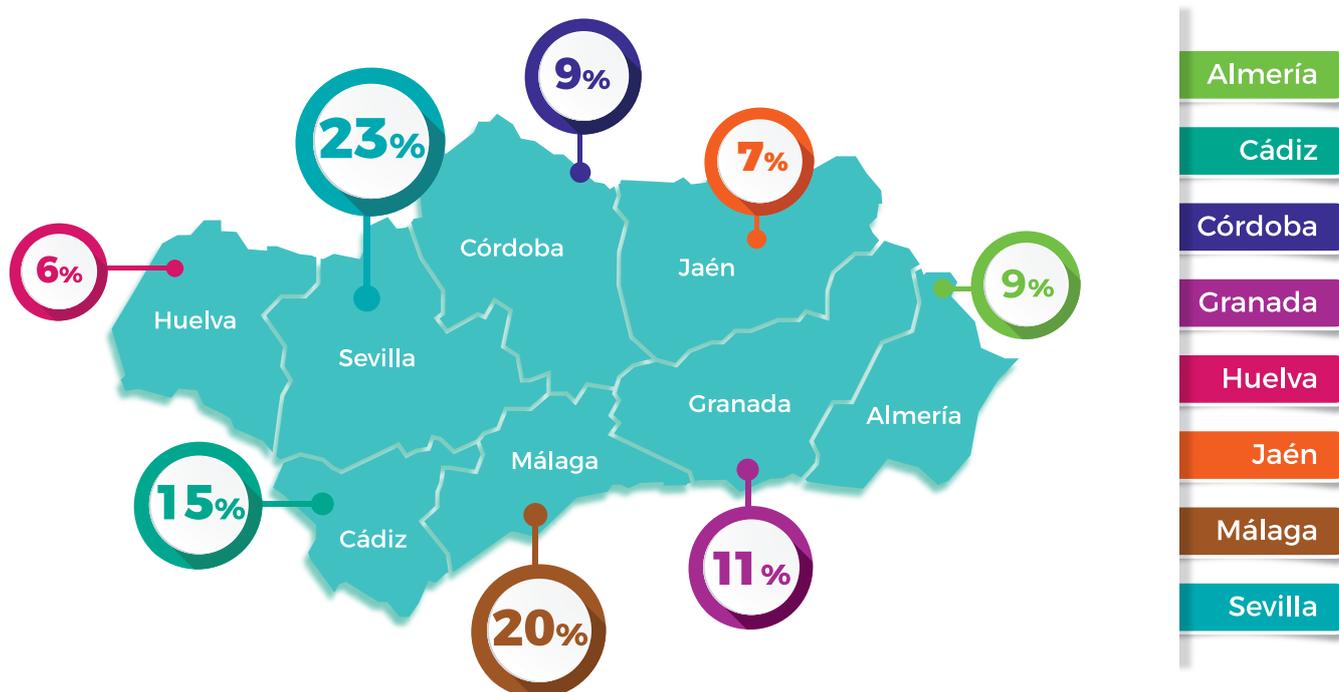
7. Datos estadísticos

| | |
|--|------------|
| 7.1. La ciudadanía | 546 |
| 7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas | 546 |
| 7.1.2. Nuestra web y redes sociales | 547 |
| 7.1.3. Ciudadanía y género | 549 |
| 7.2. Nuestras actuaciones | 552 |
| 7.2.1. Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces | 552 |
| 7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales | 553 |
| 7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias) | 558 |
| 7.2.4. Mediaciones | 561 |
| 7.3. Nuestros resultados | 562 |
| 7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad | 562 |
| 7.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%) | 564 |
| 7.3.3. Un 74% de colaboración de las administraciones | 565 |

A continuación, exponemos los **principales datos de gestión** analizados desde una triple perspectiva:

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;
- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos, con un análisis provincial;
- **los principales resultados** de nuestra actividad cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Peso de la población de cada provincia.



En los siguientes gráficos detallaremos nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población de cada provincia en Andalucía. Entendemos que de esta manera es más objetivo, pues no supone la misma participación si, por ejemplo, han acudido 1.000 personas de Granada -con 919.168 habitantes-, que 1.000 personas de Jaén -con 631.381-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2020.

7.1. La ciudadanía

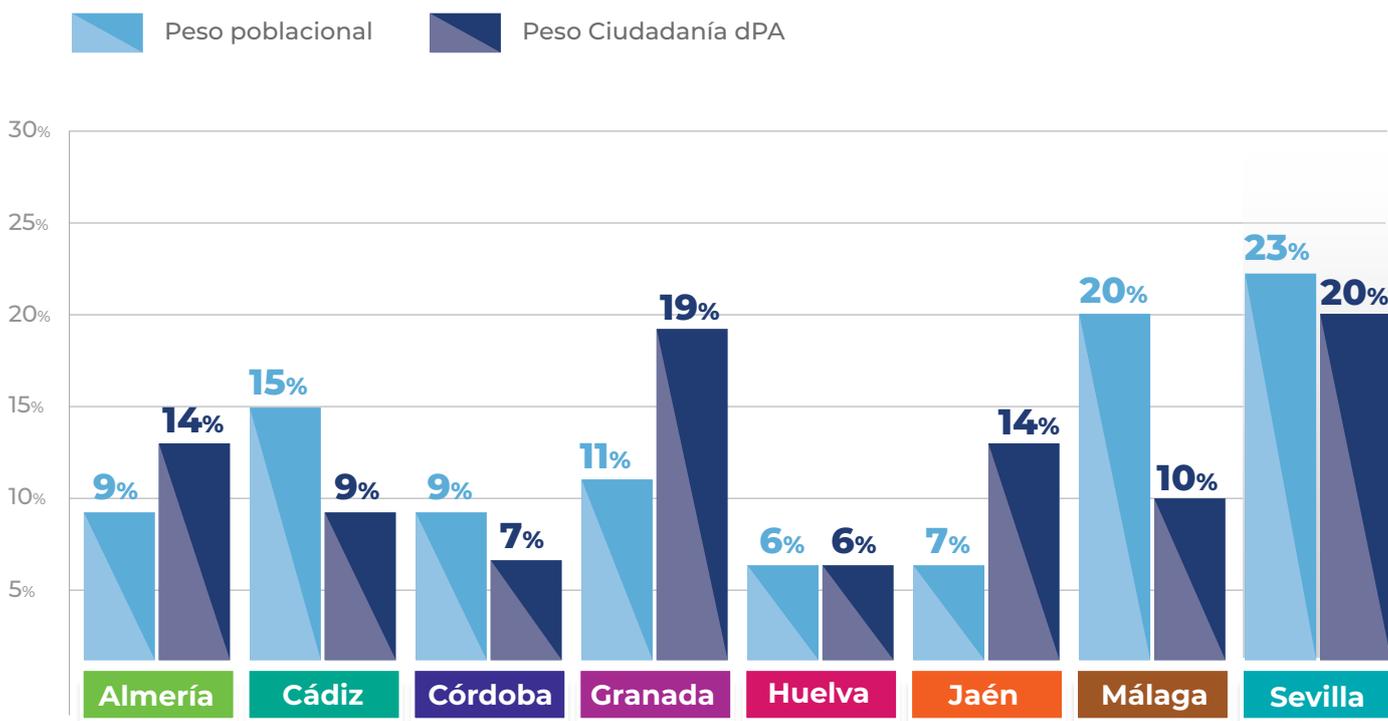
7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas

Un total de 35.146 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2020 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. Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

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.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



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

7.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs (www.defensordelpuebloandaluz.es y www.defensordelmenordeandalucia.es) y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 973.491 páginas de las web del Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, de las cuales 284.592 páginas contienen información sobre sus derechos.

Personas que han visitado nuestras páginas web de promoción de derechos.



Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube.

Se han visitado 973.491 páginas de nuestras webs

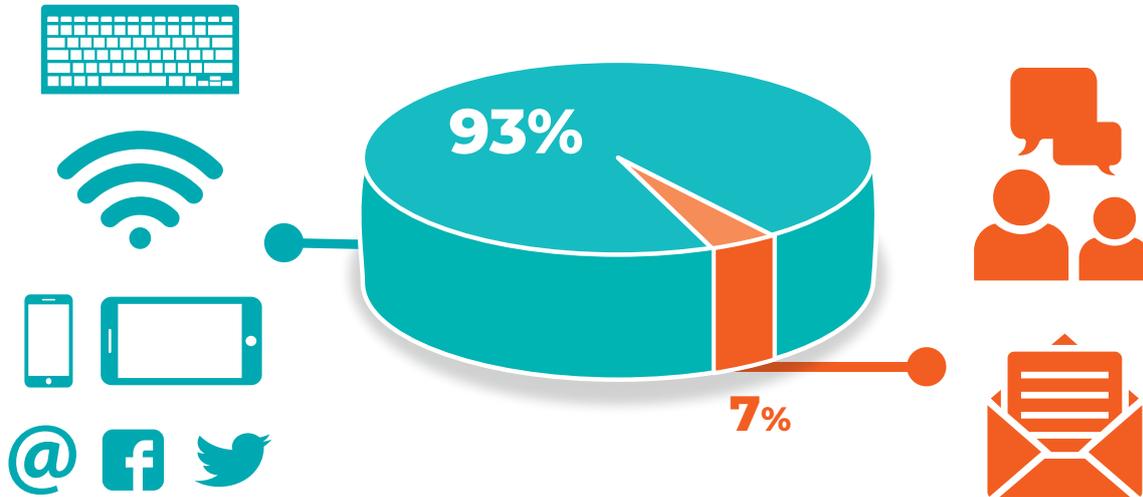
555.033 veces se vieron nuestras entradas en facebook.

Nuestros tweets se han mostrado 511.283 veces

Los 15 vídeos que hemos puesto en youtube en 2020 se han reproducido 3.967 veces. En total, tenemos 259 vídeos en nuestro canal de youtube que se han reproducido 48.021 veces.

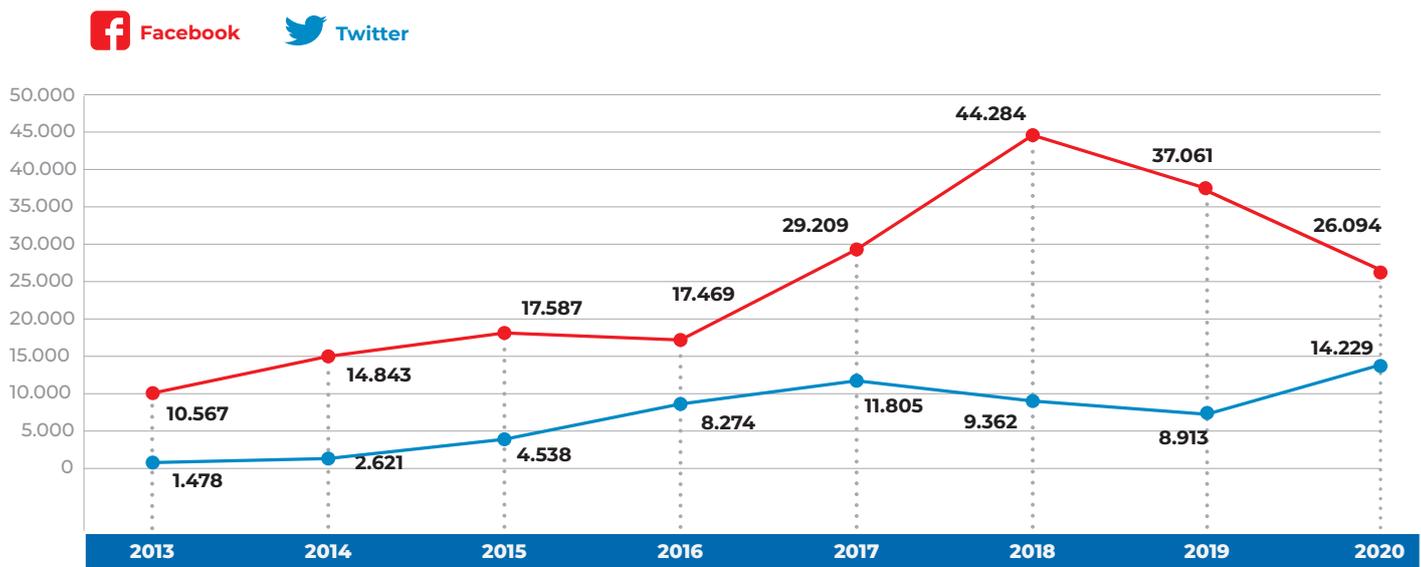


Modo en que se comunica la ciudadanía.



La vía telemática sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 93% de las comunicaciones, un 13,4% más que en 2019. Incremento propiciado por la atención telemática durante la COVID-19

Evolución de facebook y twitter. Interacciones.

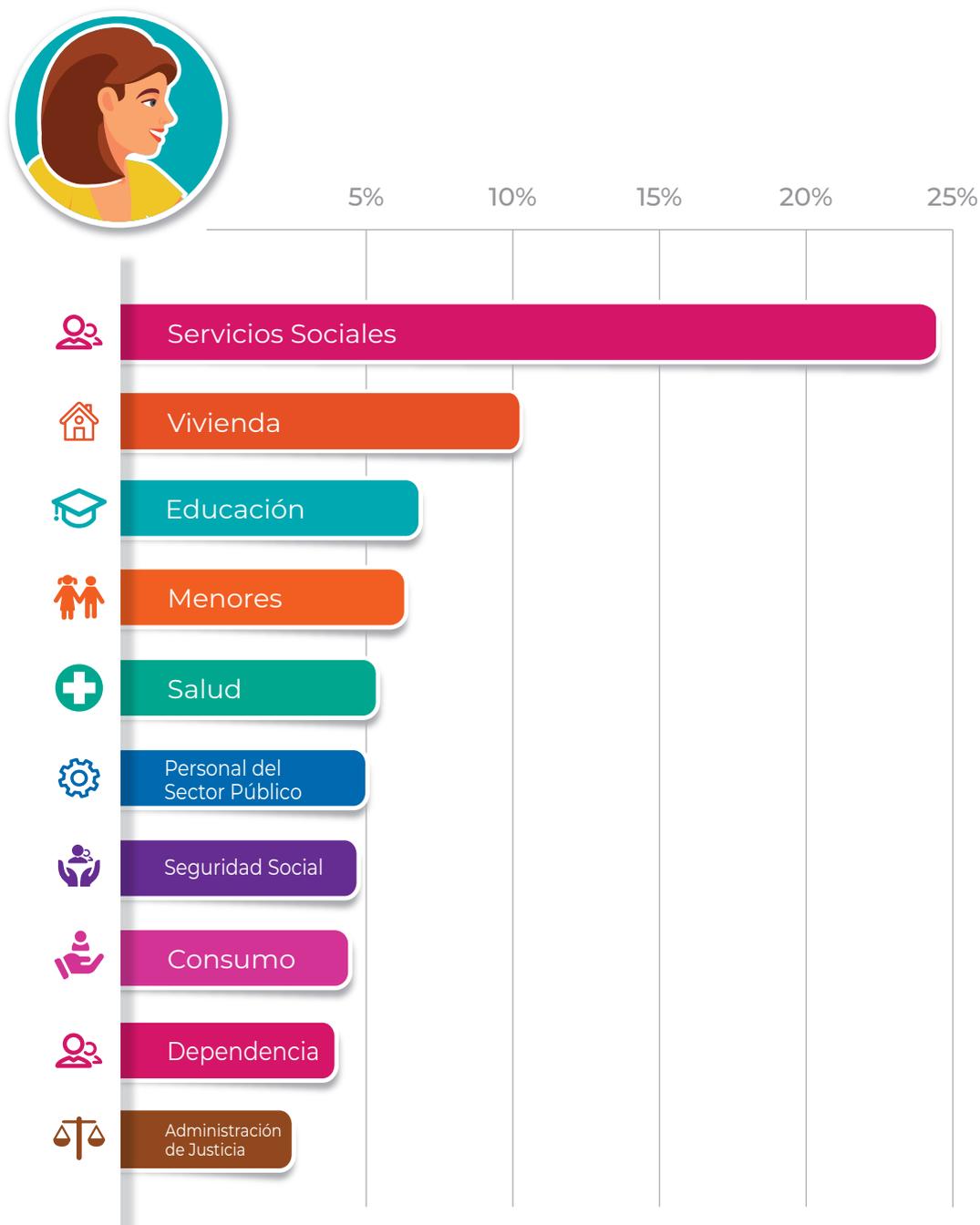


7.1.3. Ciudadanía y género

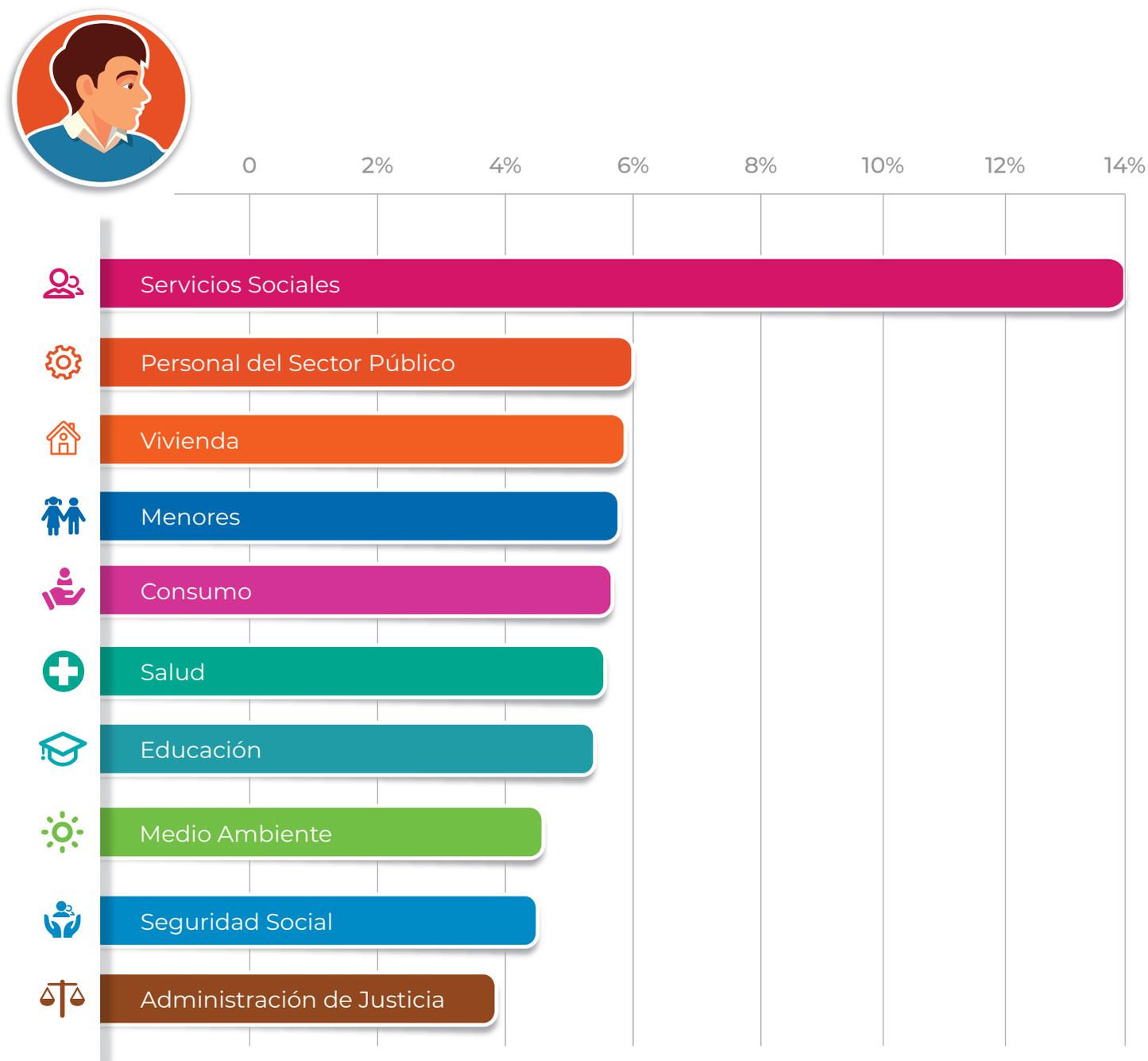
Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (57% mujeres, y 43% hombres). **Ver tabla** Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

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

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

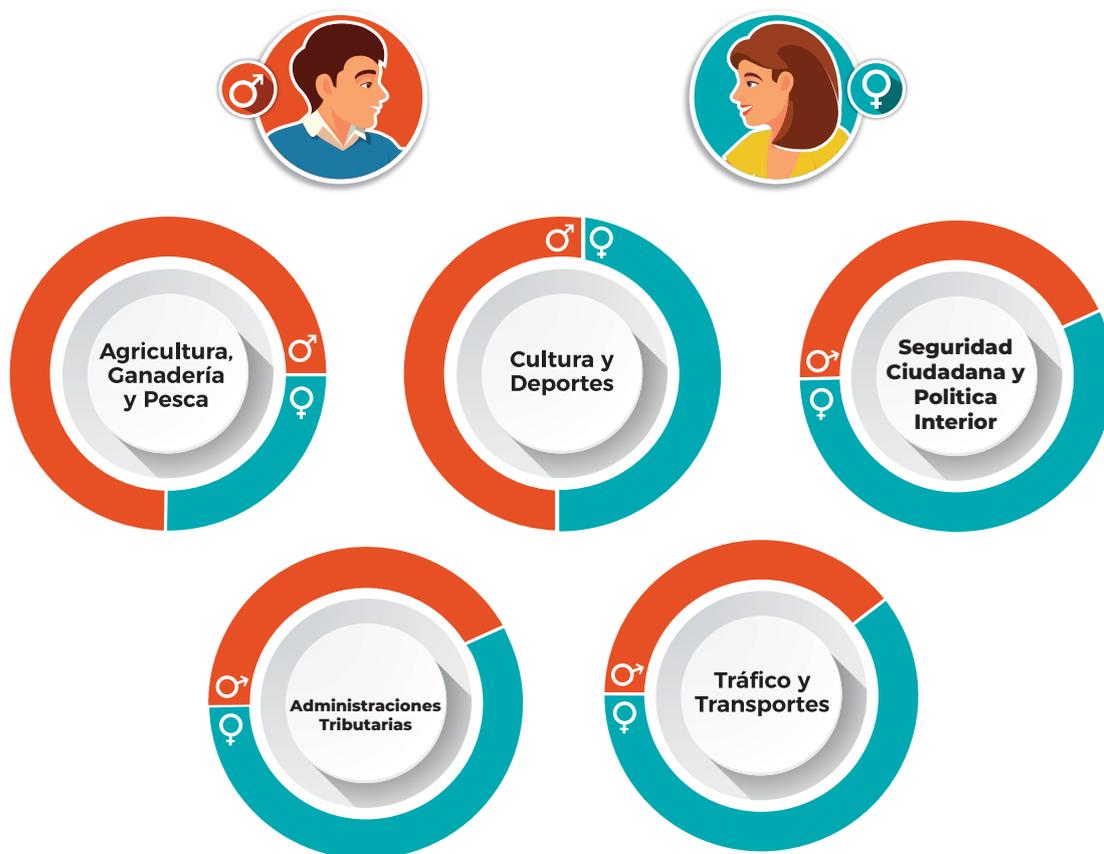


Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres.

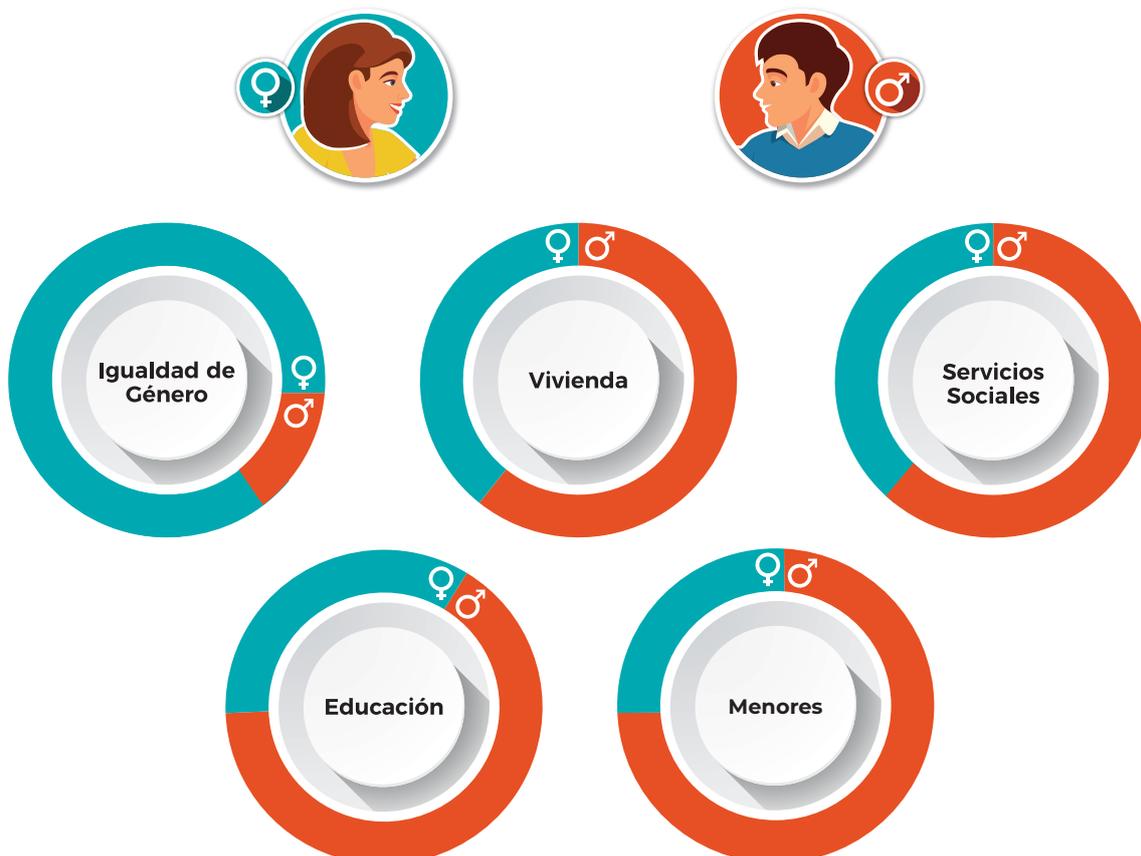


Los servicios sociales, la vivienda y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, los asuntos relacionados con el personal del sector público y la vivienda son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes; y seguridad ciudadana, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, vivienda y servicios sociales 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.



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.

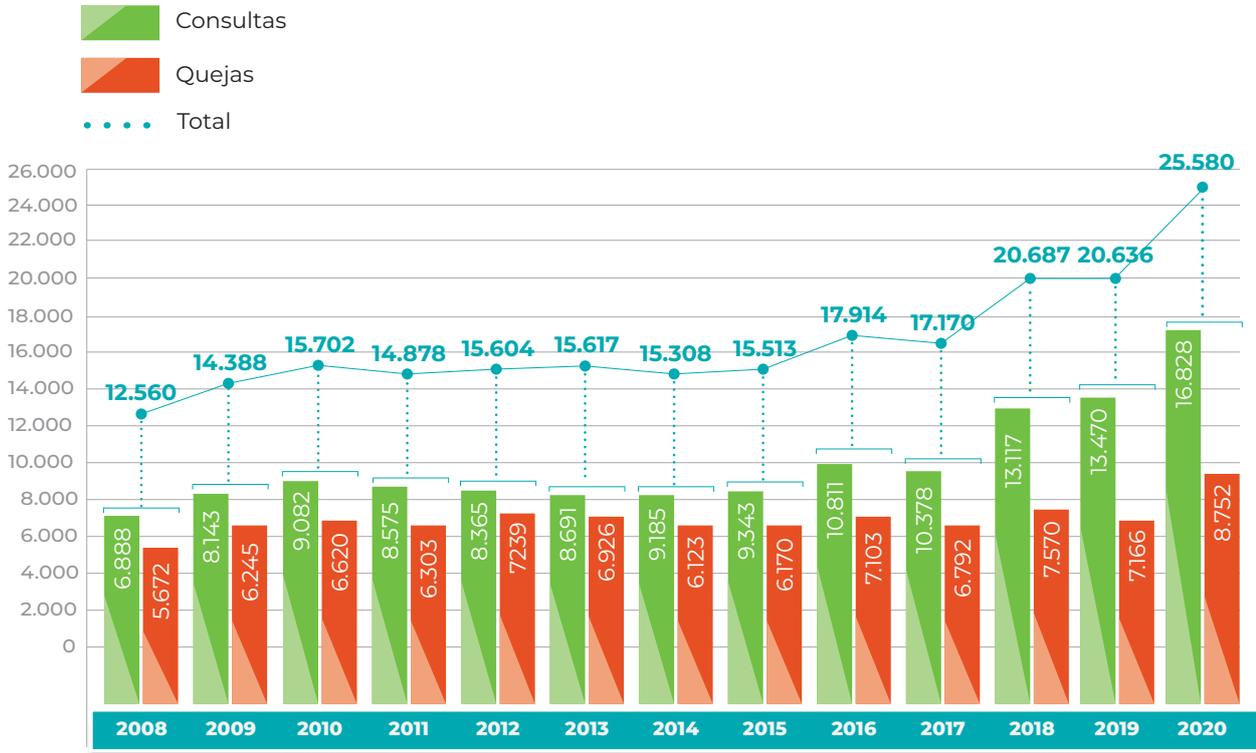


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.665 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 87 quejas de oficio, lo que suponen 8.752 quejas iniciadas en 2020. A estas quejas nuevas presentadas durante 2020, se suman las 3.821 de años anteriores. En total, 12.573 quejas gestionadas 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%.

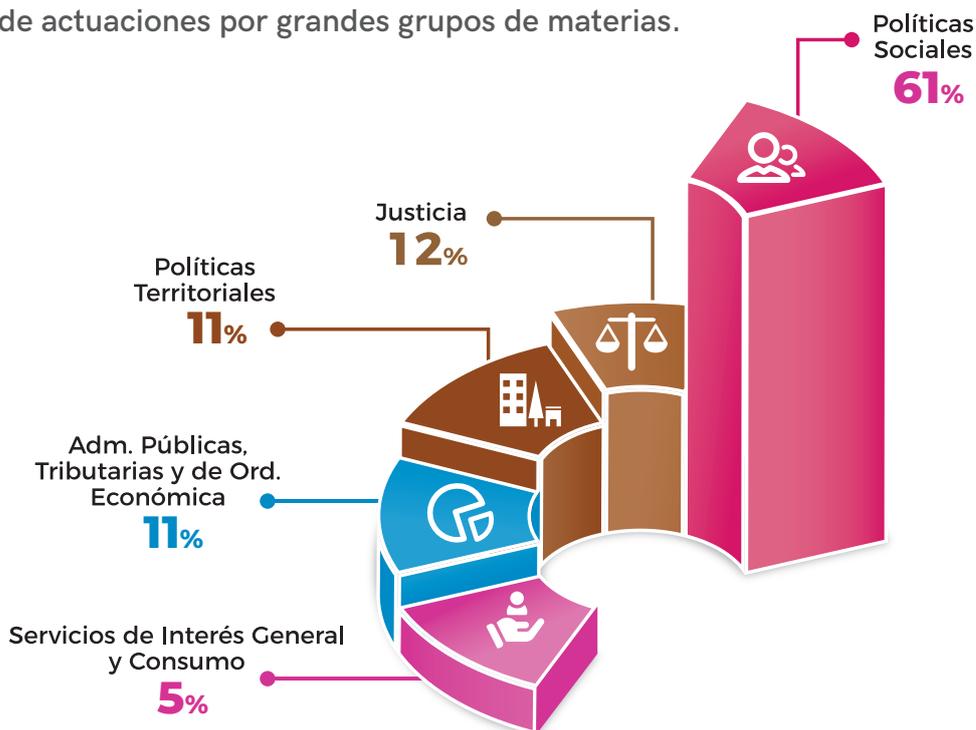
Evolución de quejas y consultas por año. En 2020: 16.828 consultas y 8.752 quejas.



7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales

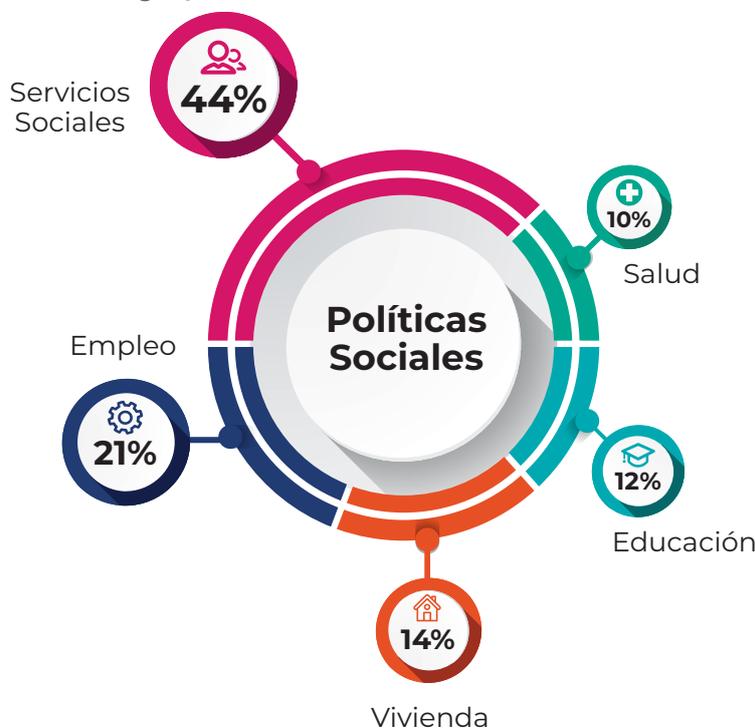
Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 61% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con las de Justicia y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas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

Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.

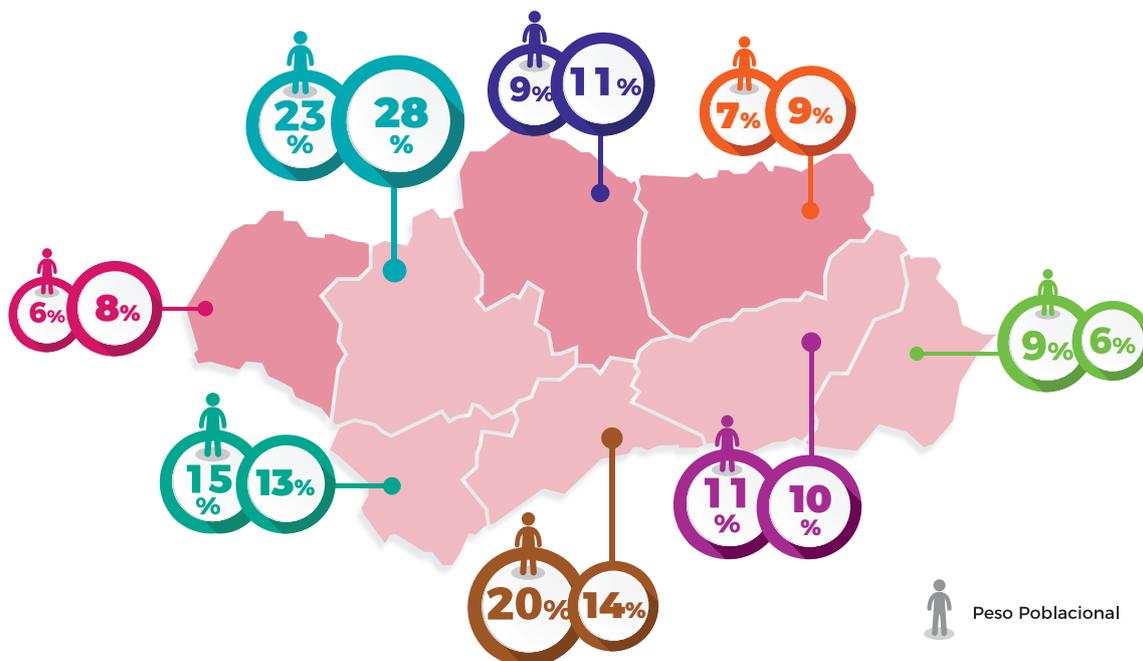


Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias. En lo que respecta al análisis provincial de cada grupo de materias describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos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

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

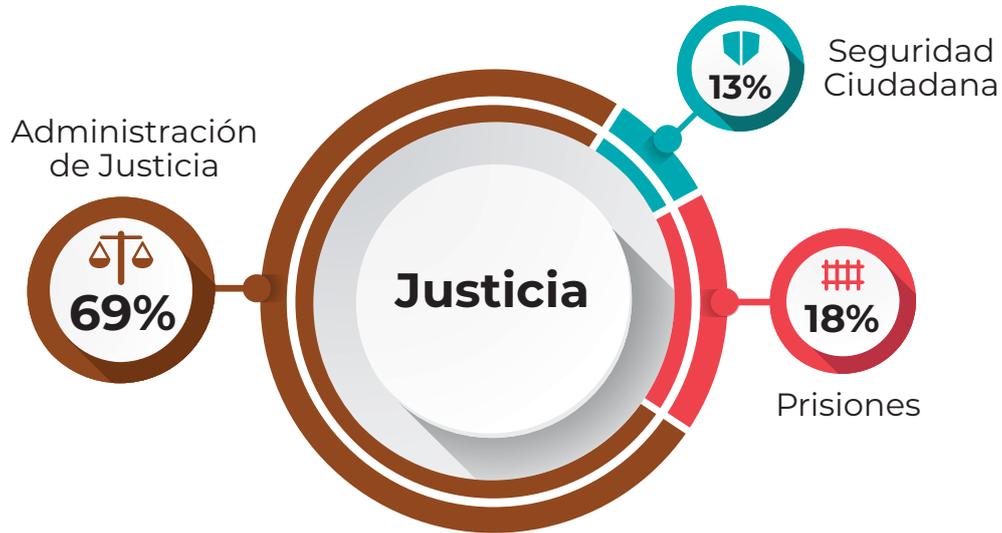


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Sociales.

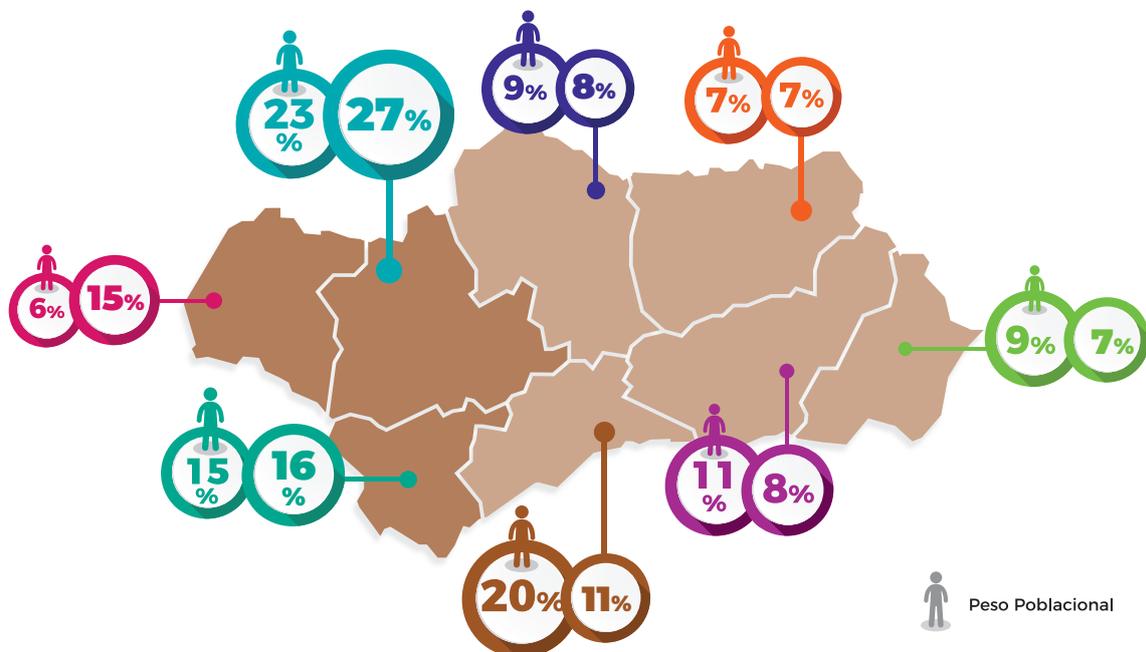


En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Jaén y Córdoba (Ejemplo: de ese 61% del total de actuaciones en políticas sociales, el 14% tratan asuntos de vivienda y el 11% corresponden a la provincia de Córdoba, que se diferencia dos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

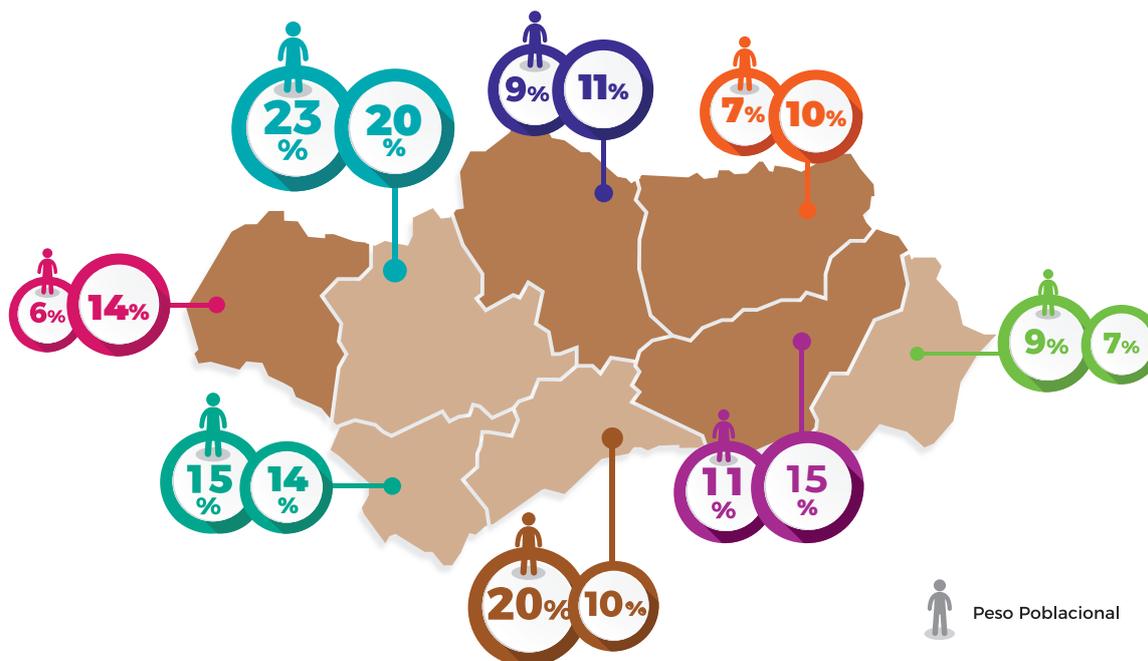


En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva, Sevilla y Cádiz.

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

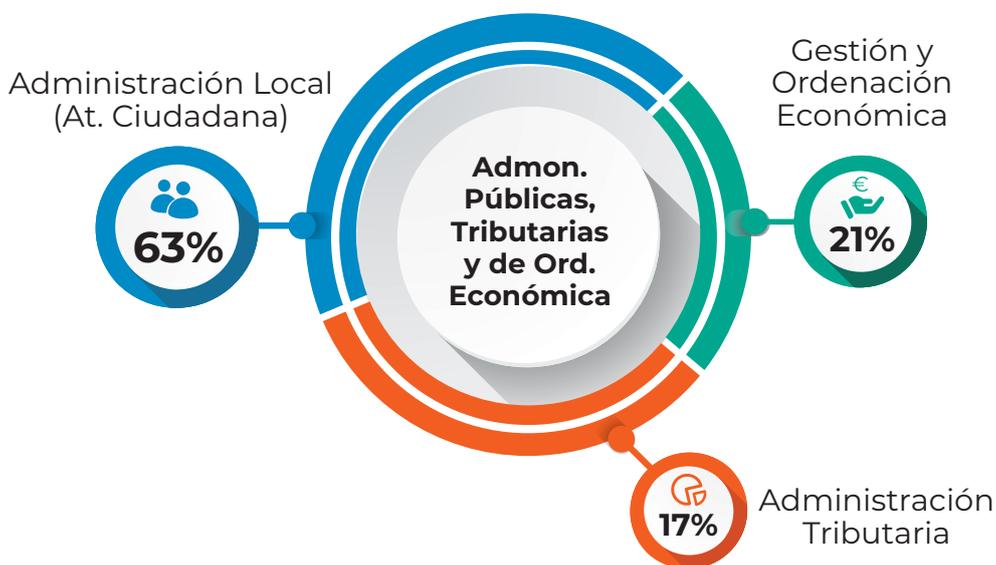


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Territoriales.

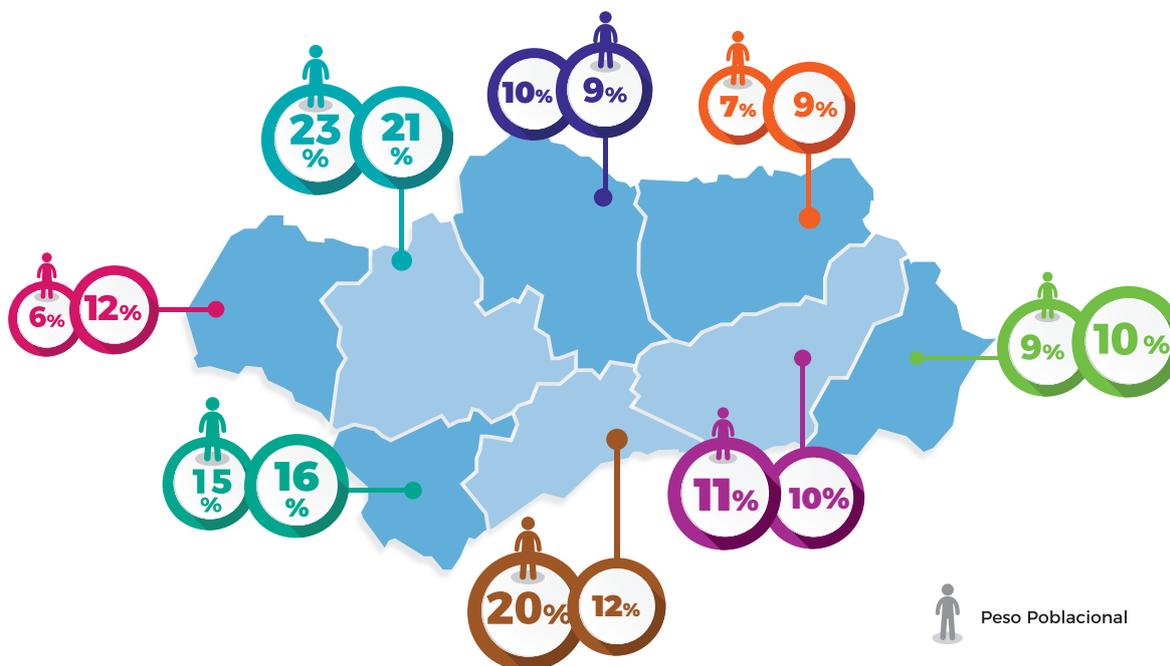


En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva, Jaén, Granada y Córdoba.

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

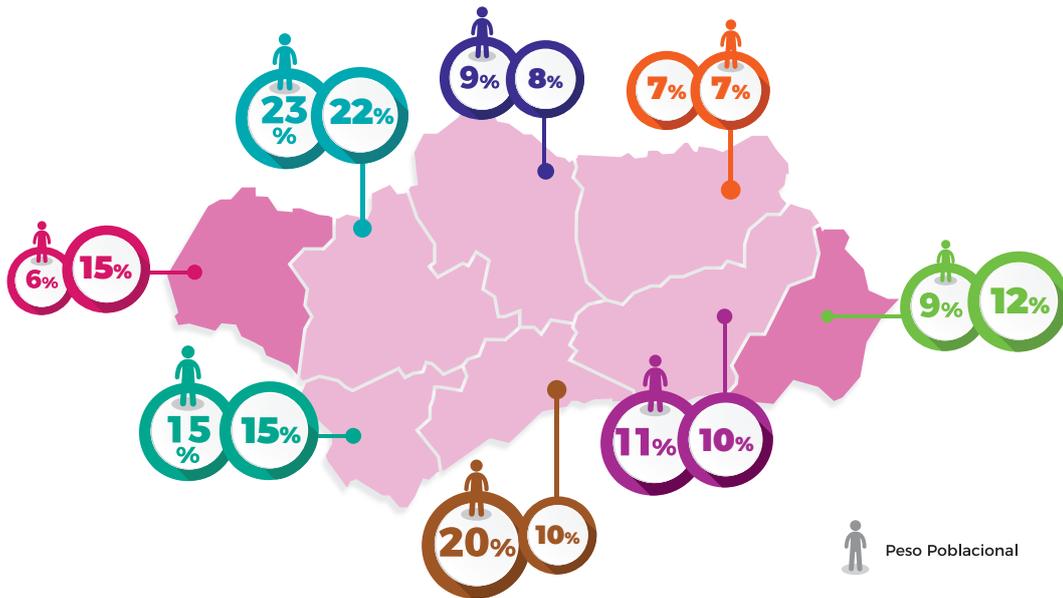


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica.



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

Servicios de Interés General y Consumo.

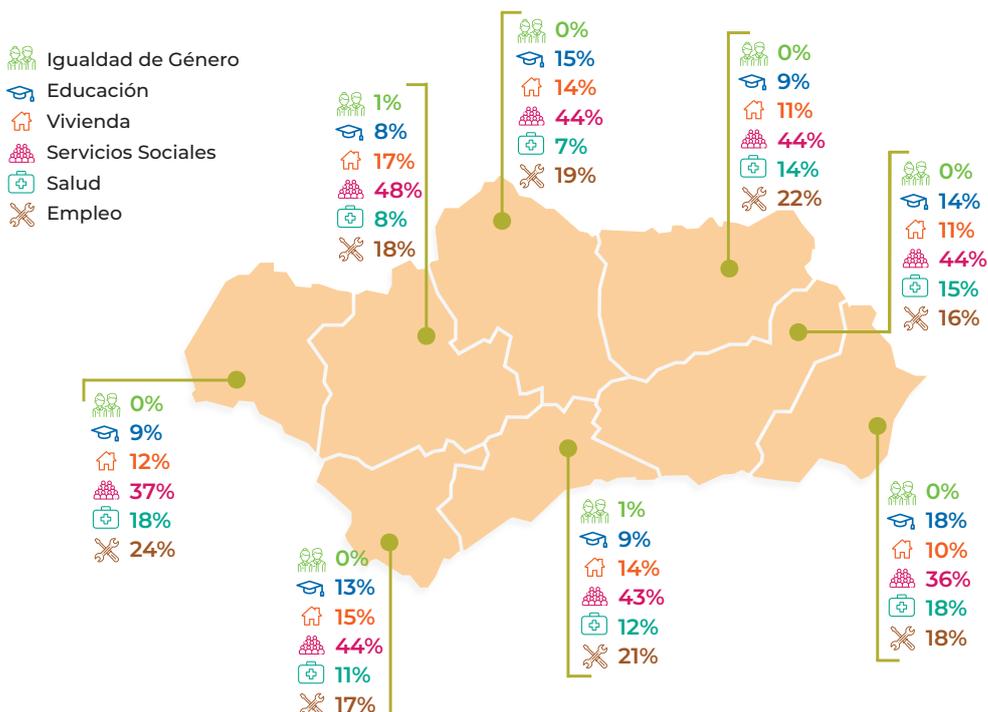


En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Almería son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

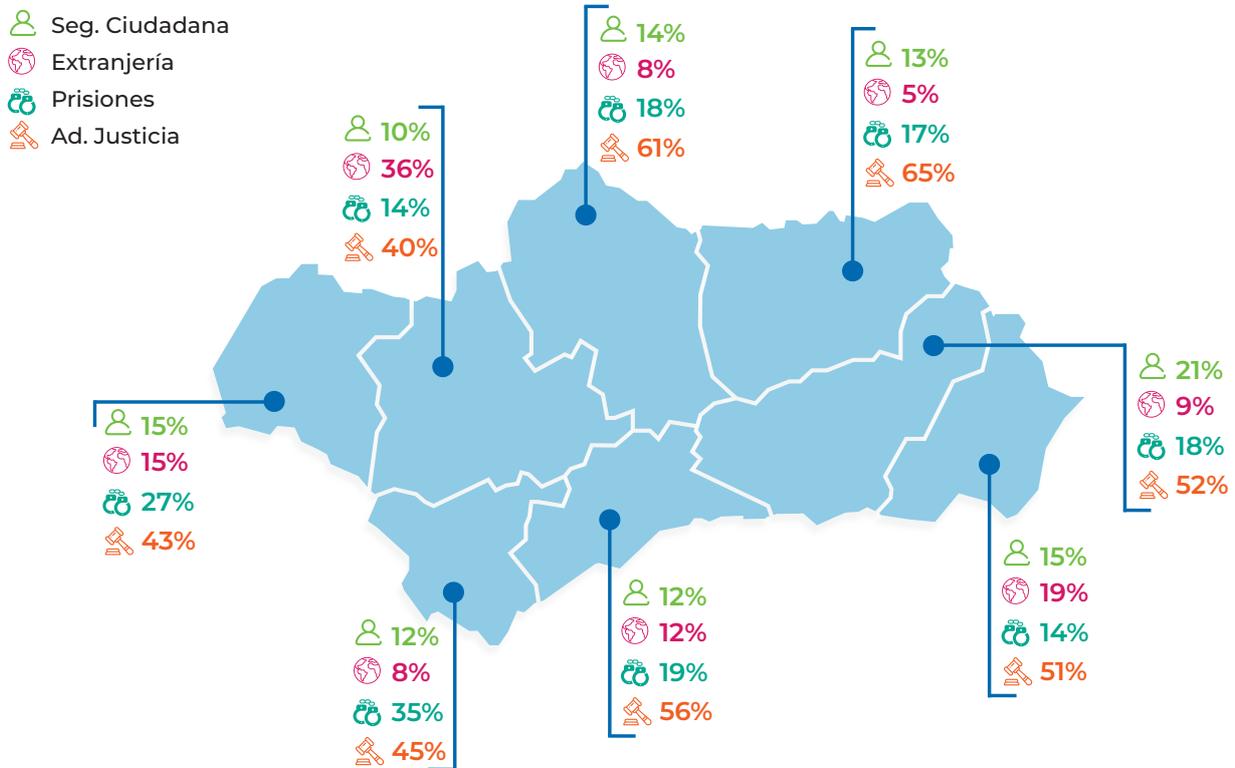
7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

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.

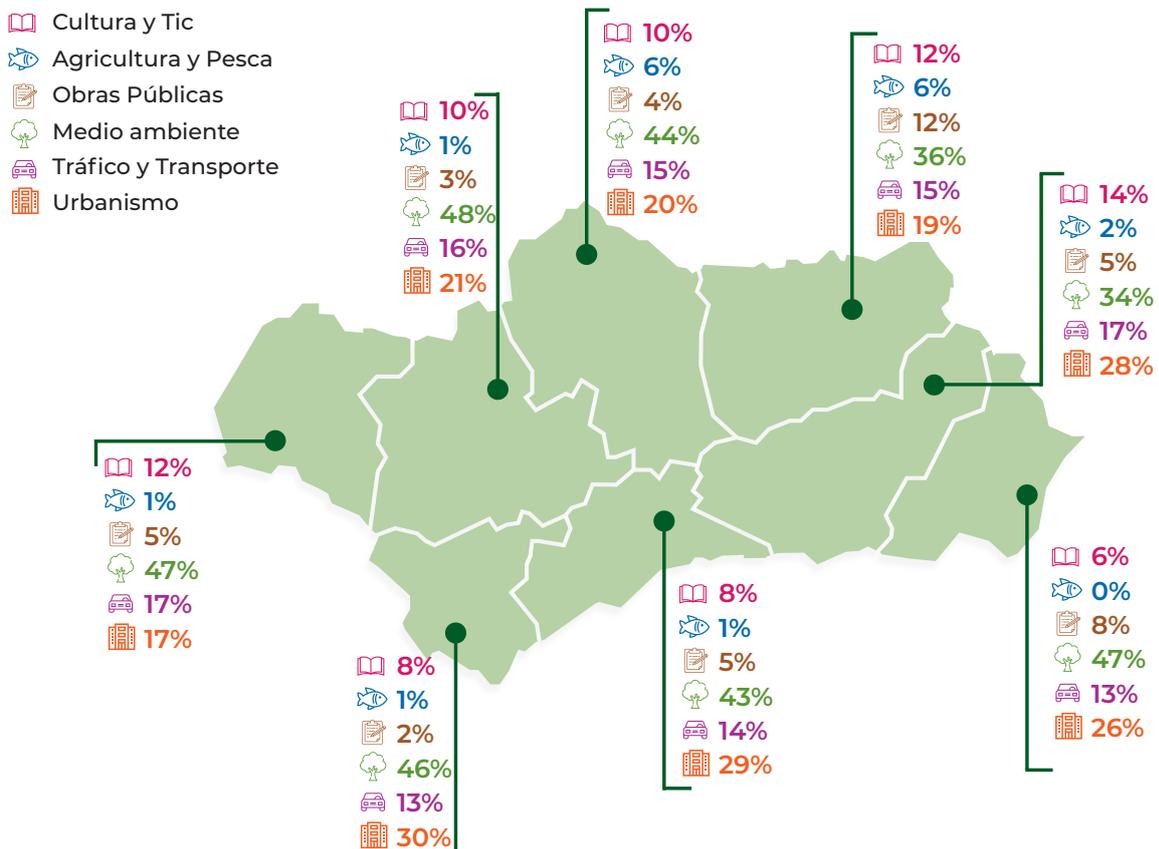
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Sociales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



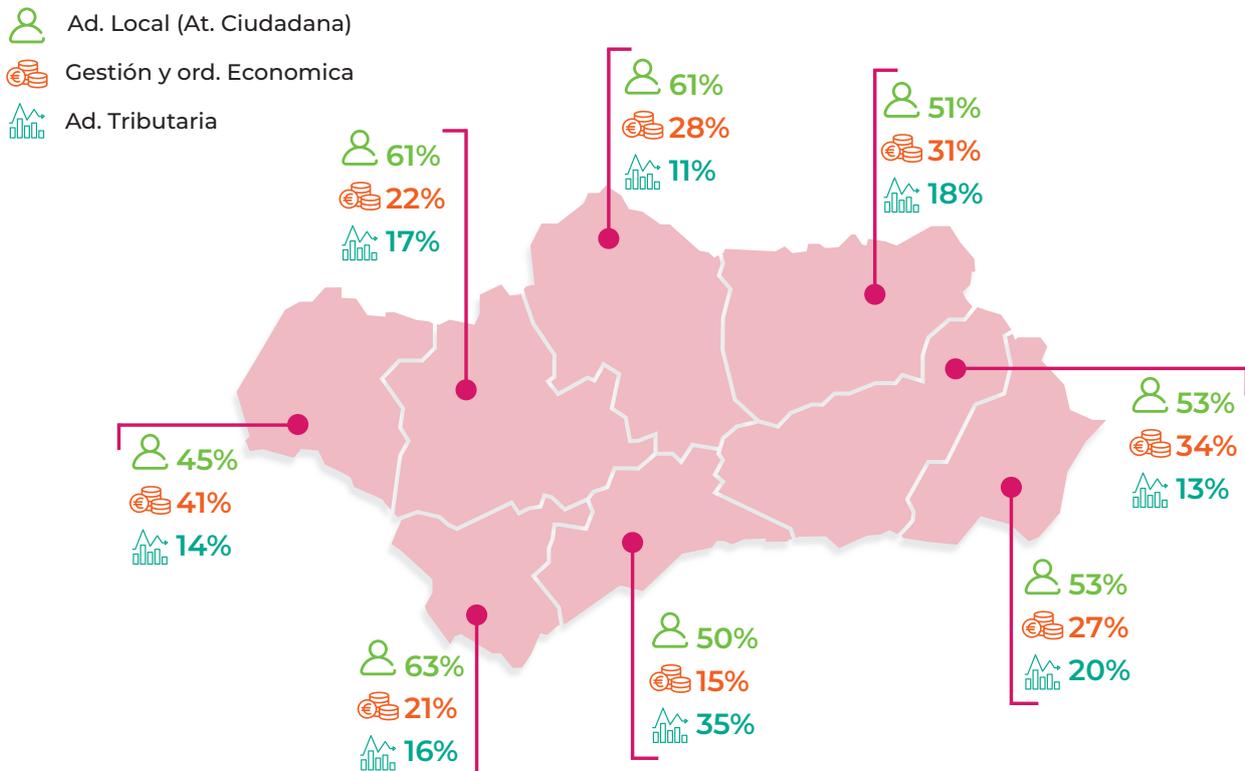
% de cada materia que componen el grupo de materias "Justicia" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



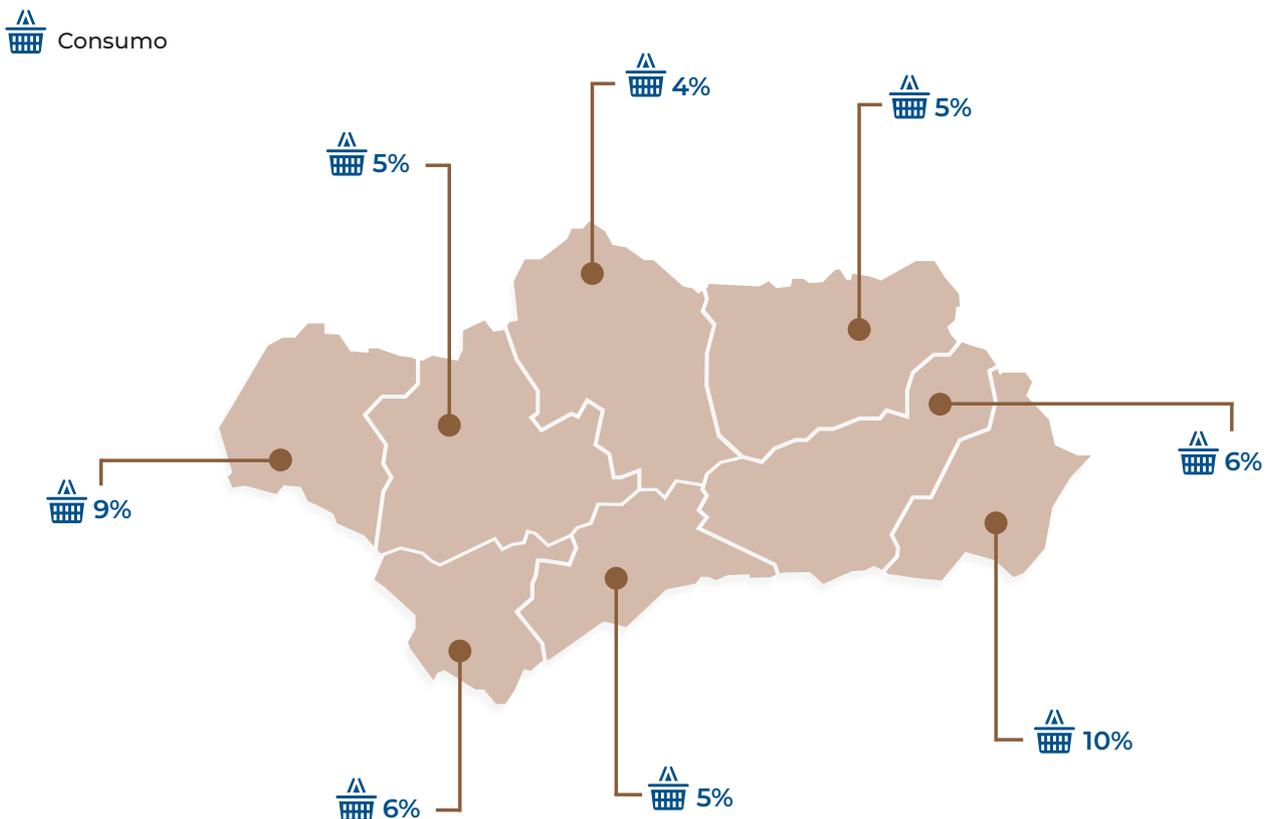
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Territoriales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



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



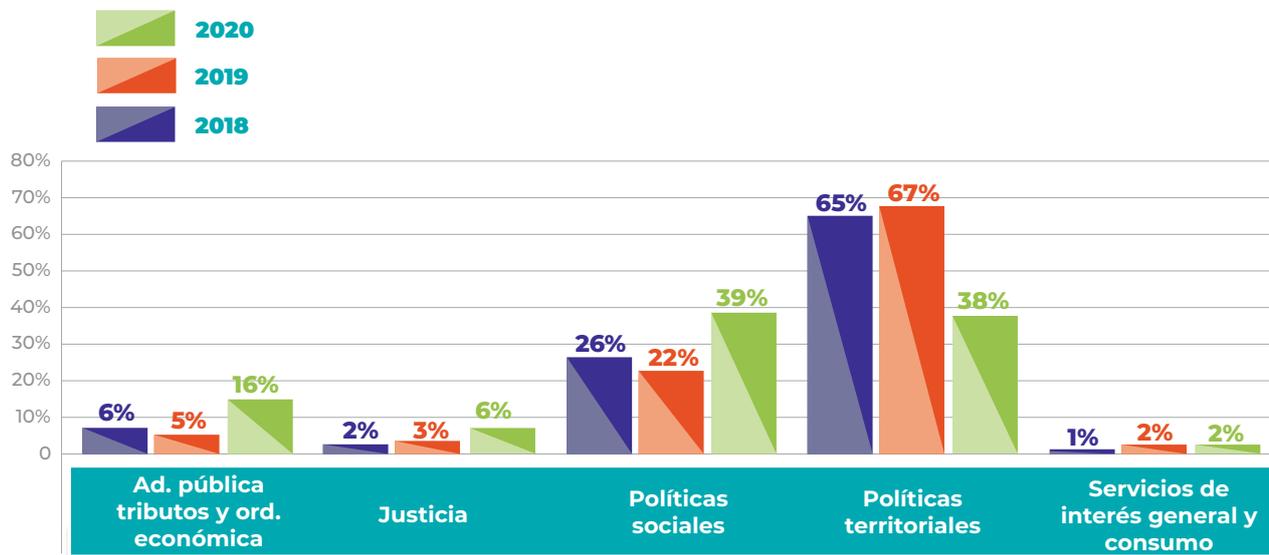
% de materia "Consumo", en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



7.2.4. Mediaciones

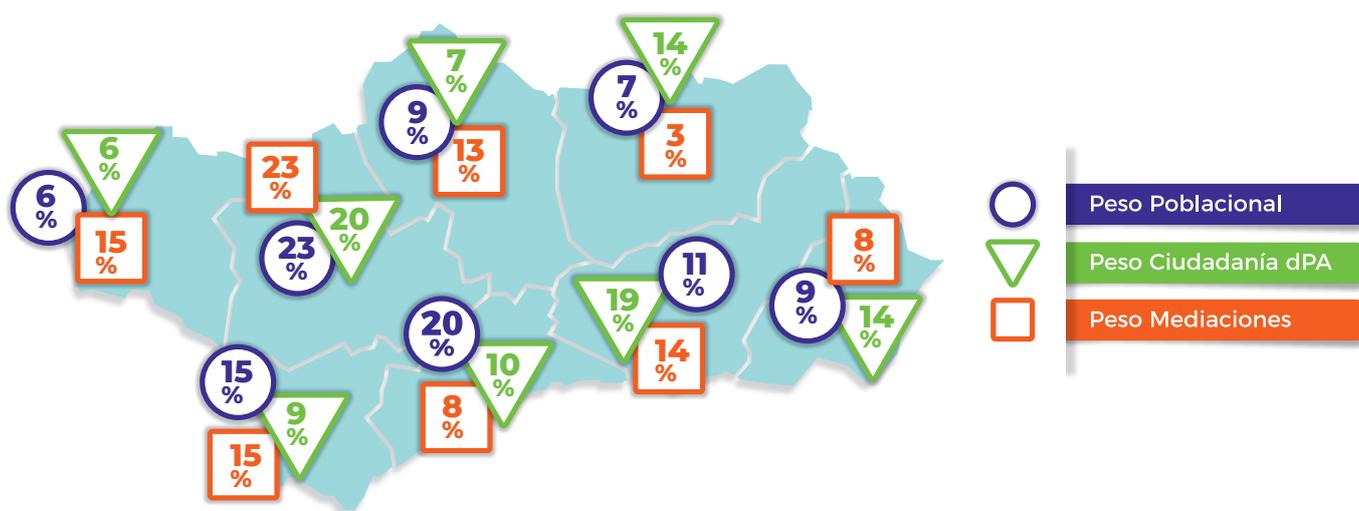
La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 189 actuaciones durante 2020, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

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.

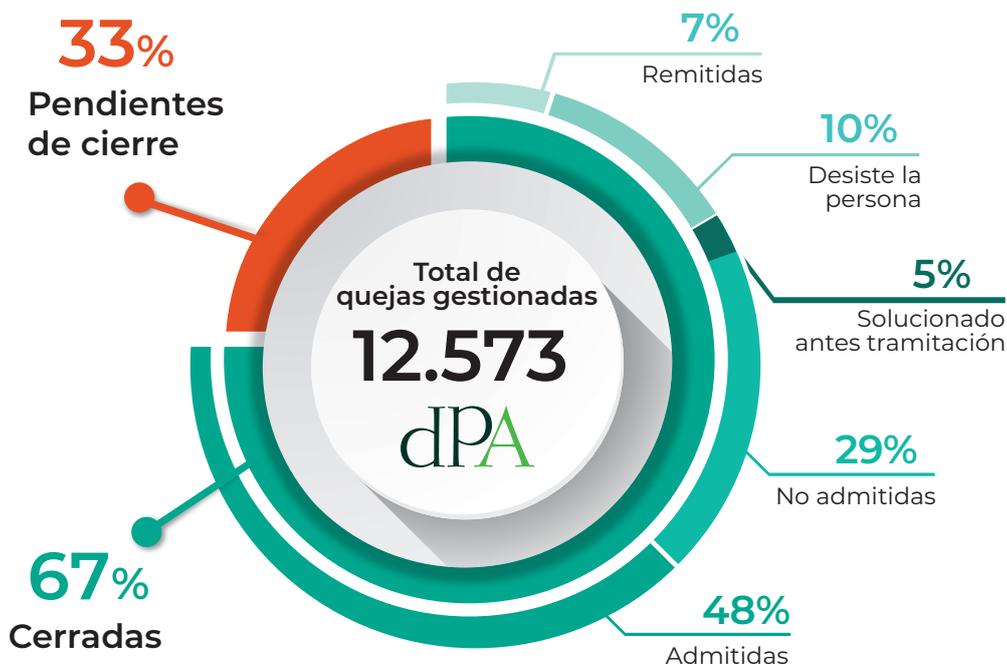


7.3. Nuestros resultados

7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2020, 8.435 expedientes se cerraron (67%) y otro 33% está pendiente. De los cerrados, 4.084 quejas se admitieron, otras 397 se solucionaron antes de la tramitación y 3.954 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 871 la persona desistió de continuar el proceso y 604 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación



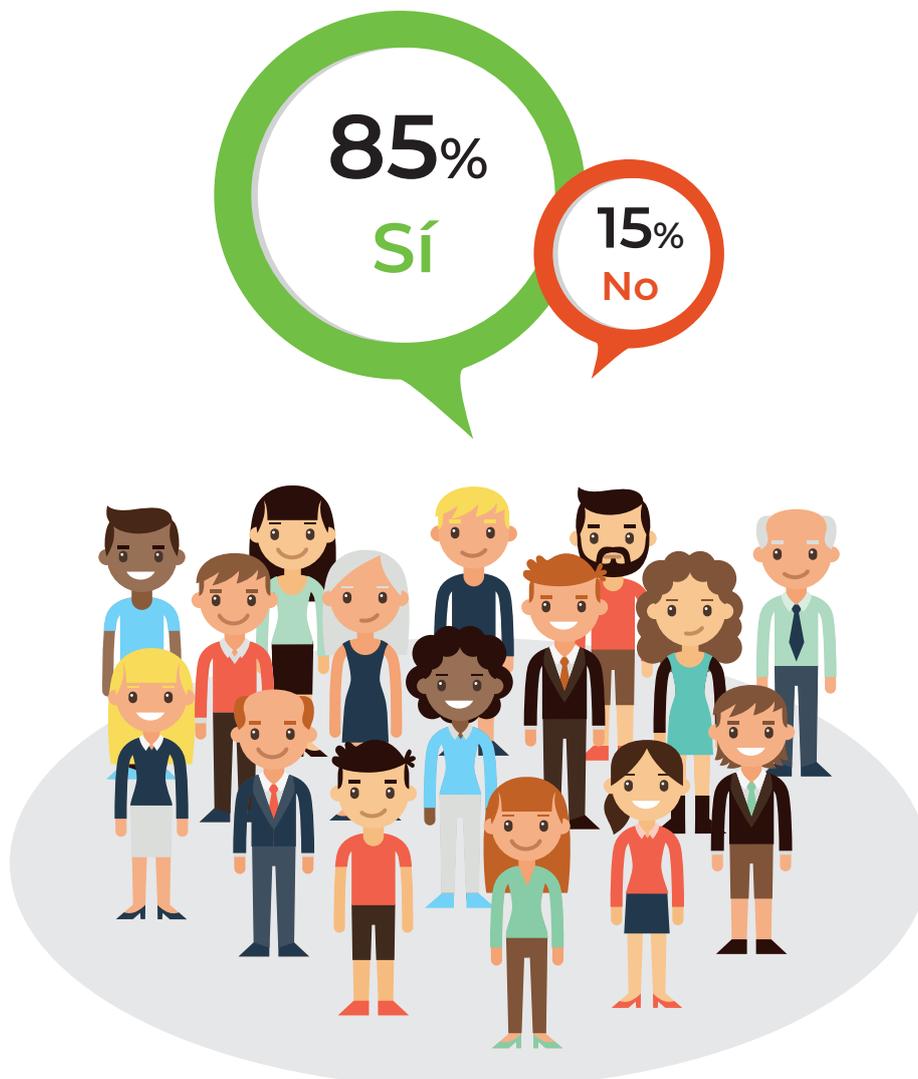
De los 4.084 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.685 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.564 de los casos, un 95%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 5% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

7.3.2. 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 16.828 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 35.146 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 (422)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (284)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (973.491)
- En nuestras redes hemos recibido 26.000 interacciones en Facebook y 14.229 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.



7.3.3. Un 74% 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 74%. De los 5.088 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.328 casos (26,1%), y en 61 (sólo el 1,2%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.389 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 26% 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 de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.



Grado de colaboración

