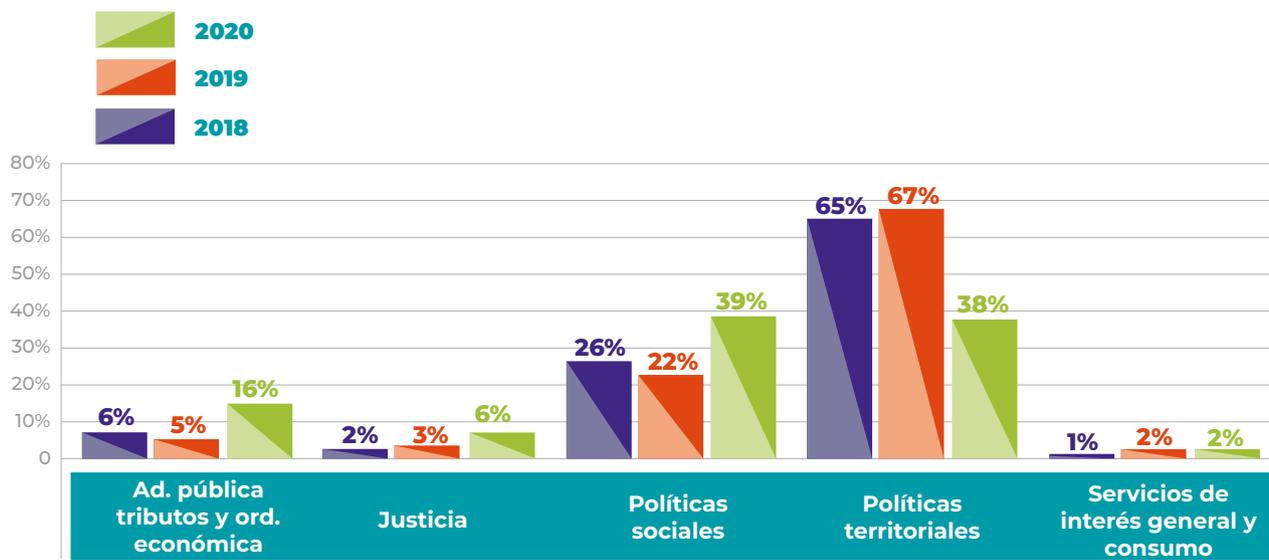


## Mediaciones

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.**

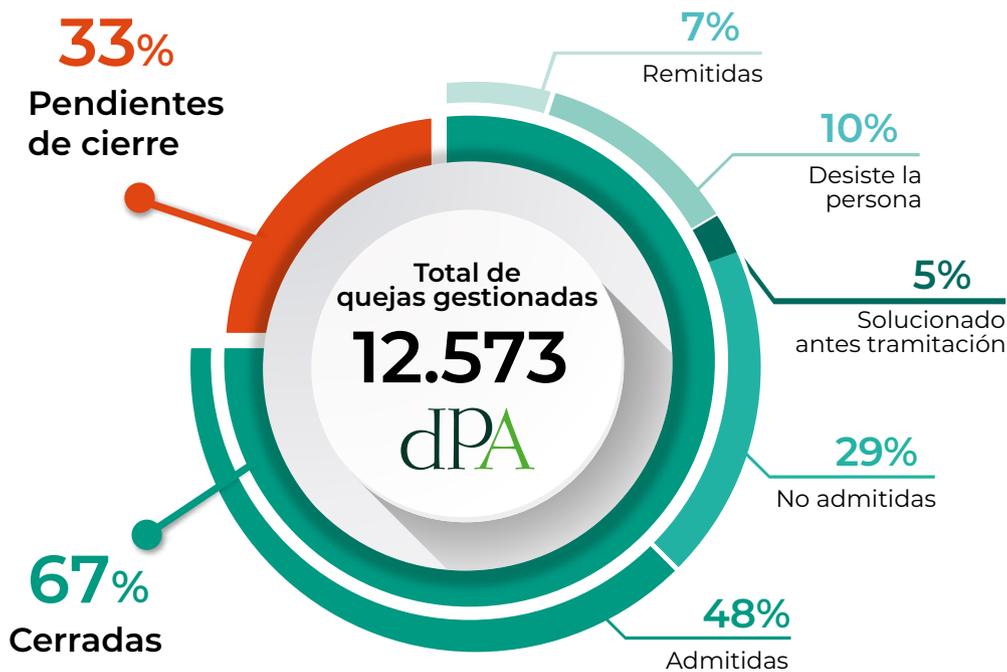


## Nuestros resultados

**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



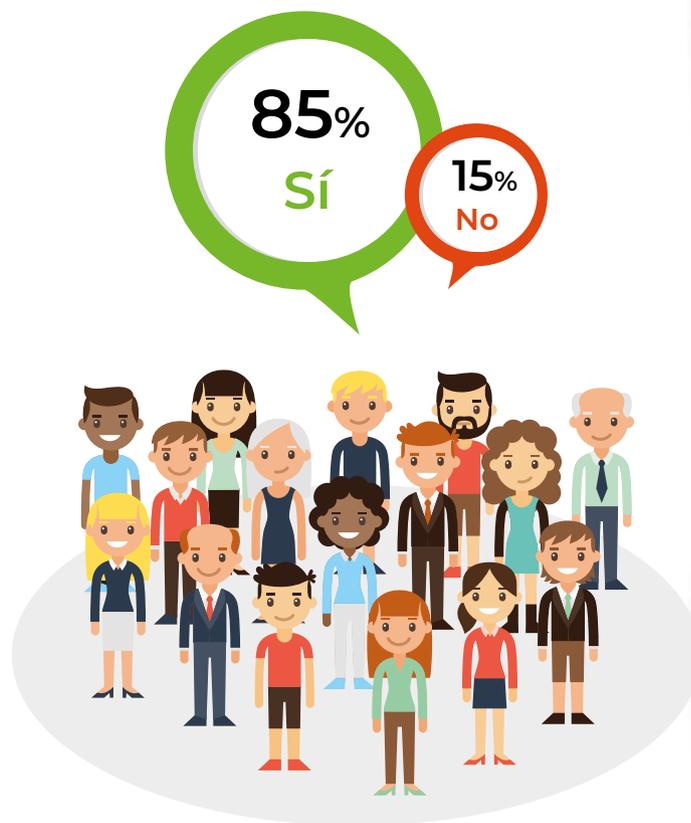
De los 4.084 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.685 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.564 de los casos, un 95%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que 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.

## 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.



## 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

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Administración  
Junta de  
Andalucía



Administración  
local



Otras  
administraciones

