

## 5. Datos Estadísticos





## 5. Datos Estadísticos

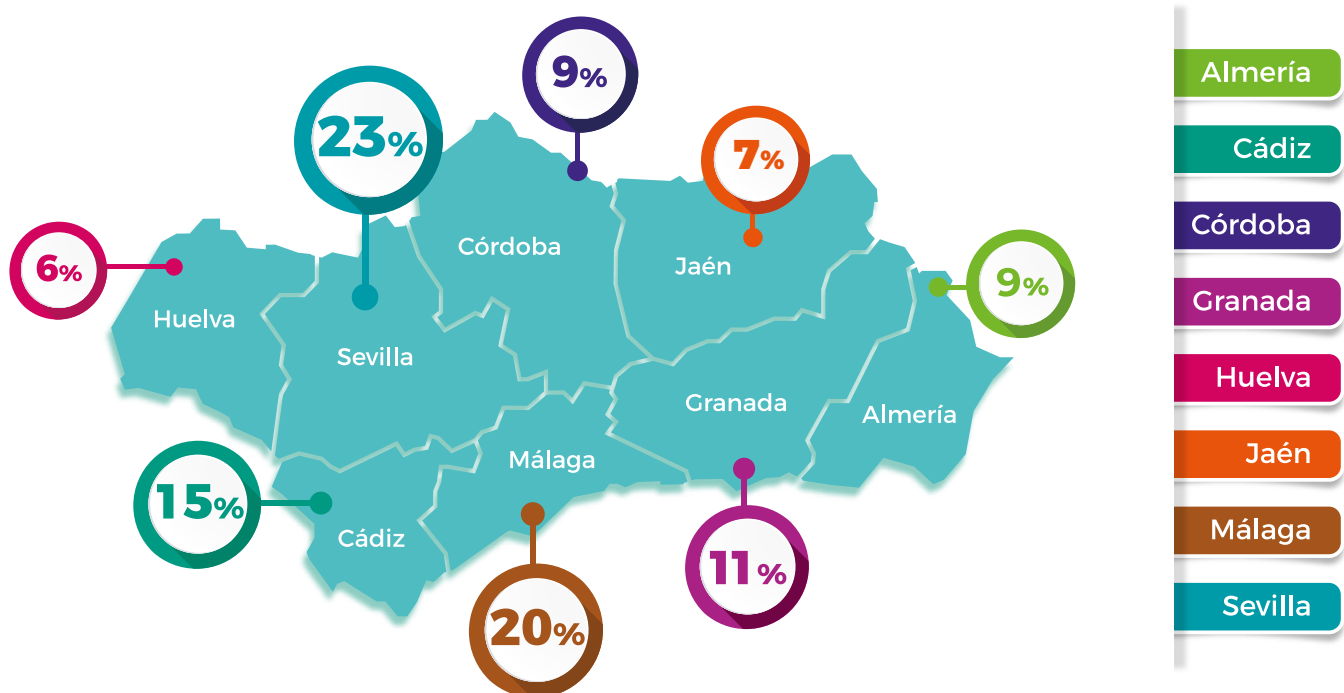
<b>5.1. La ciudadanía</b>	<b>452</b>
5.1.1. Acuden al Defensor 30.665 personas	452
5.1.2. Nuestra web y redes sociales	453
5.1.3. Ciudadanía y género	455
<b>5.2. Nuestras actuaciones</b>	<b>458</b>
5.2.1. Un total de 28.720 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces	458
5.2.2. Un 56% sobre vulneración de derechos sociales	459
5.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias).	464
5.2.4. Mediaciones	467
<b>5.3. Nuestros Resultados</b>	<b>470</b>
5.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	470
5.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (83%)	470
5.3.3. Un 82% de colaboración de las administraciones	472



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 921.338 habitantes-, que 1.000 personas de Jaén -con 627.190-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2021.

## 5.1. La ciudadanía

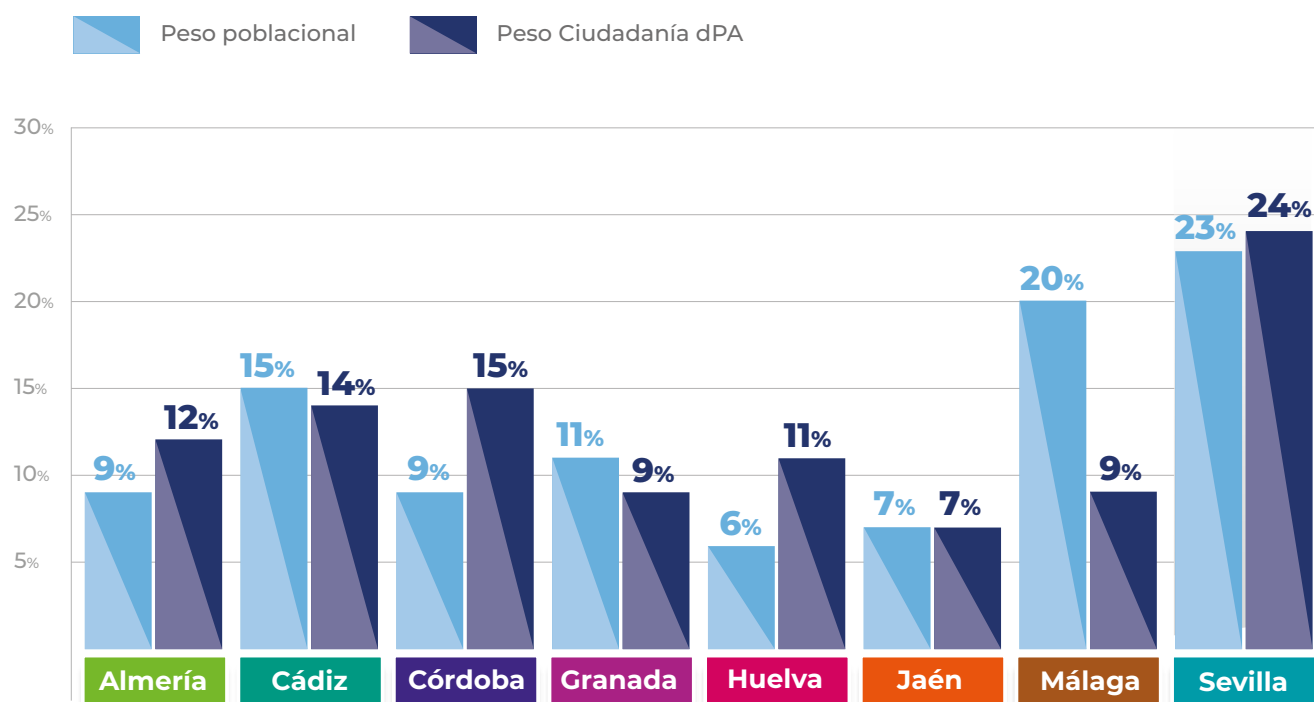
### 5.1.1. Acuden al Defensor 30.665 personas

Un total de 30.665 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2021 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 -consultas-.

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. Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

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 Huelva, Córdoba y Almería se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

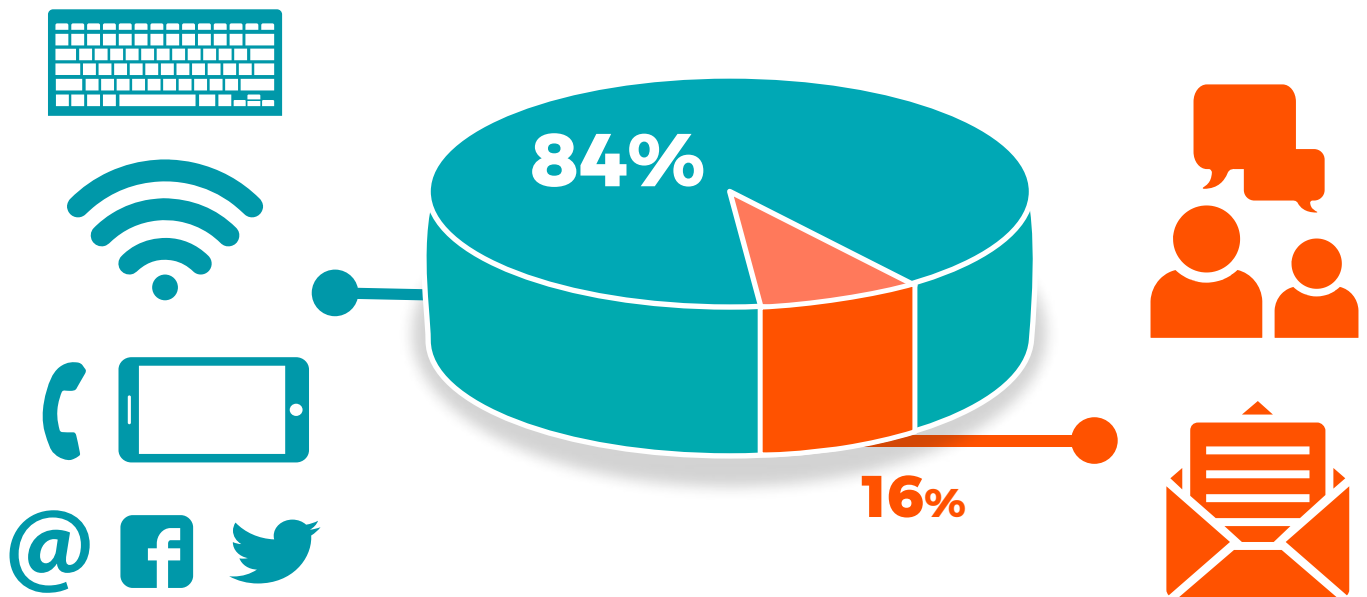
### 5.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs ([www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es) y [www.defensordelmenordeandalucia.es](http://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 883.271 páginas de las webs del Defensor del Pueblo andaluz y del Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

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

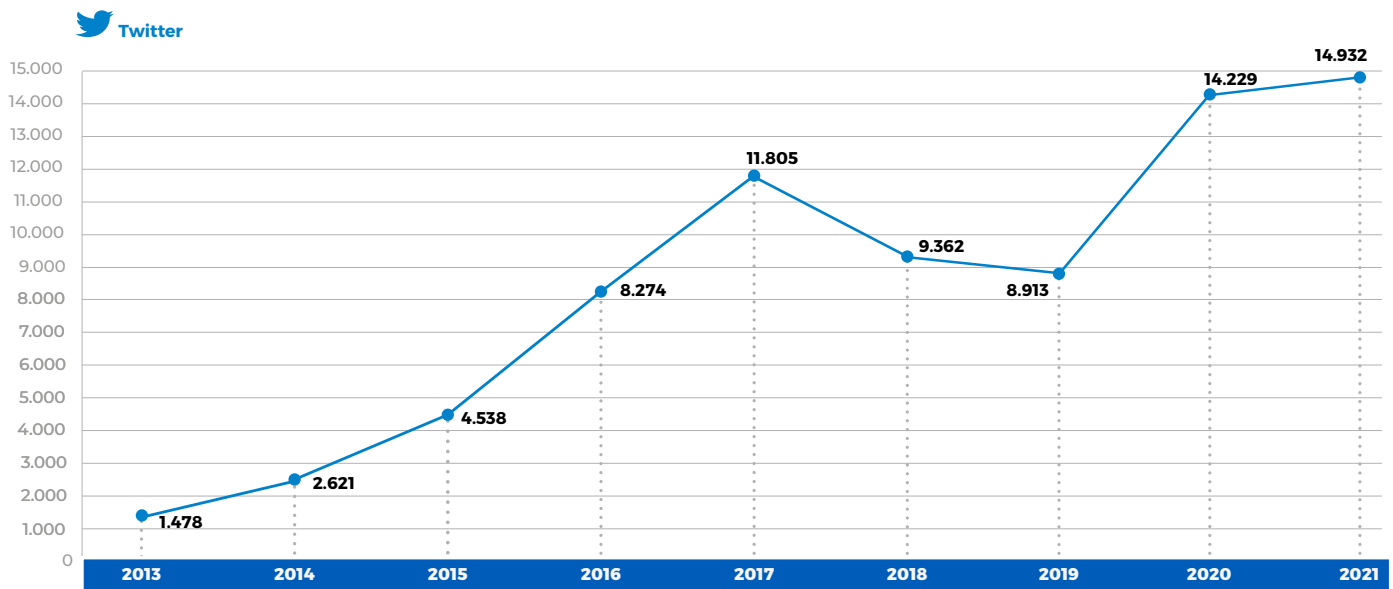


Modo en que se comunica la ciudadanía.



La vía telemática sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 84% de las comunicaciones, en la línea de crecimiento constante de estos canales.

Evolución de twitter. Interacciones.



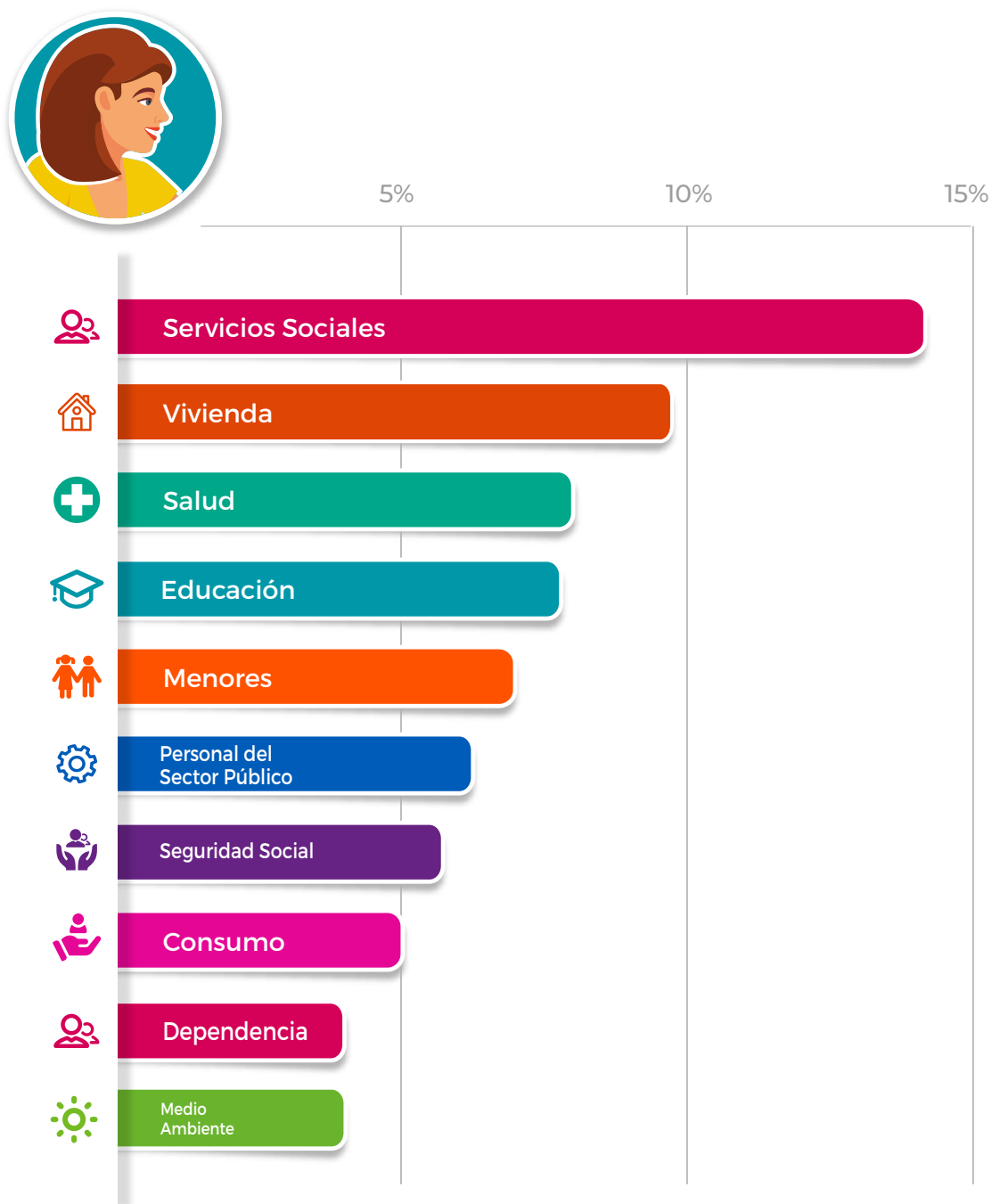


### 5.1.3. Ciudadanía y género

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 (55% mujeres, y 45% 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.

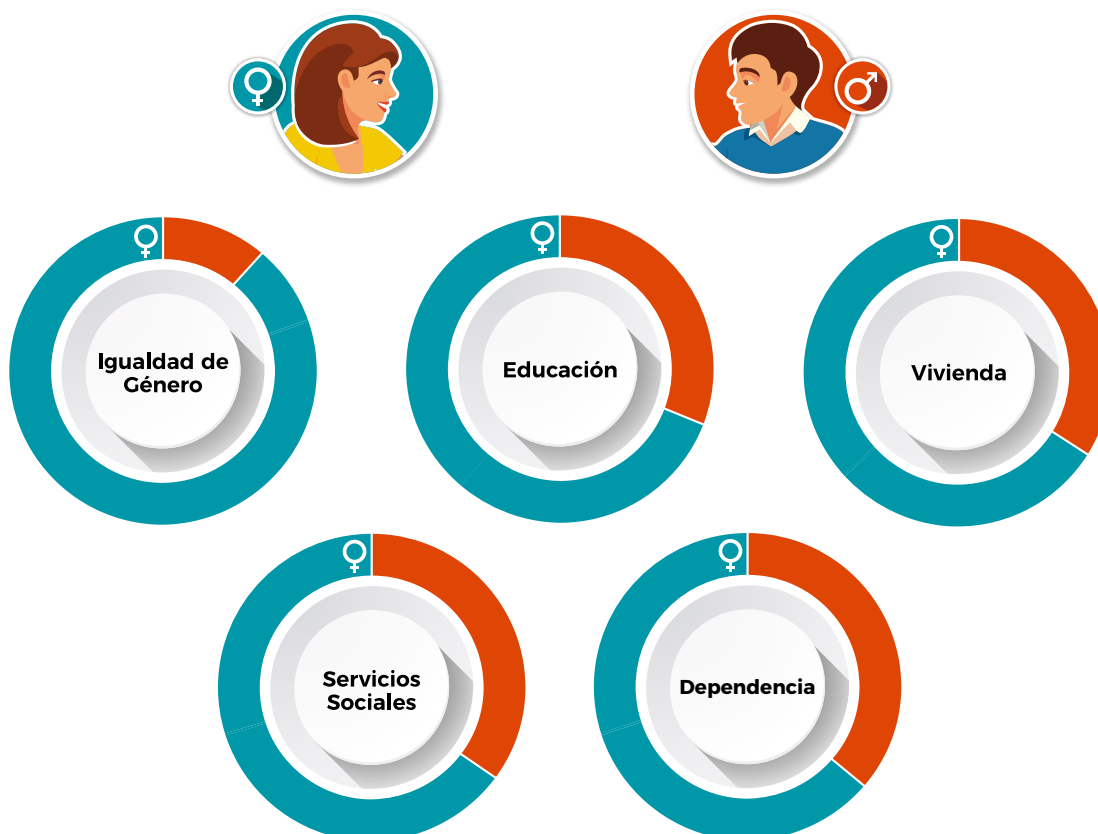


Los servicios sociales, la vivienda y la salud están entre los principales problemas de mujeres y hombres, si bien la educación y los asuntos de menores preocupan en mayor volumen a las mujeres y los asuntos de personal público y de consumo a los hombres.

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.

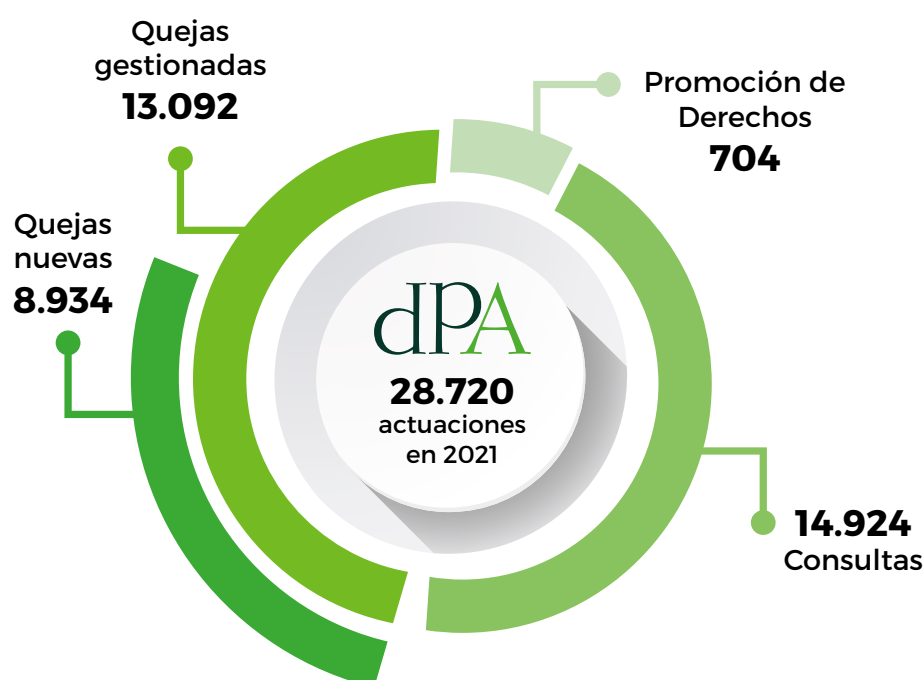


## 5.2. Nuestras actuaciones

### 5.2.1. Un total de 28.720 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2021 ha supuesto un total de 28.720 actuaciones; 13.092 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 14.924 consultas; y 704 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

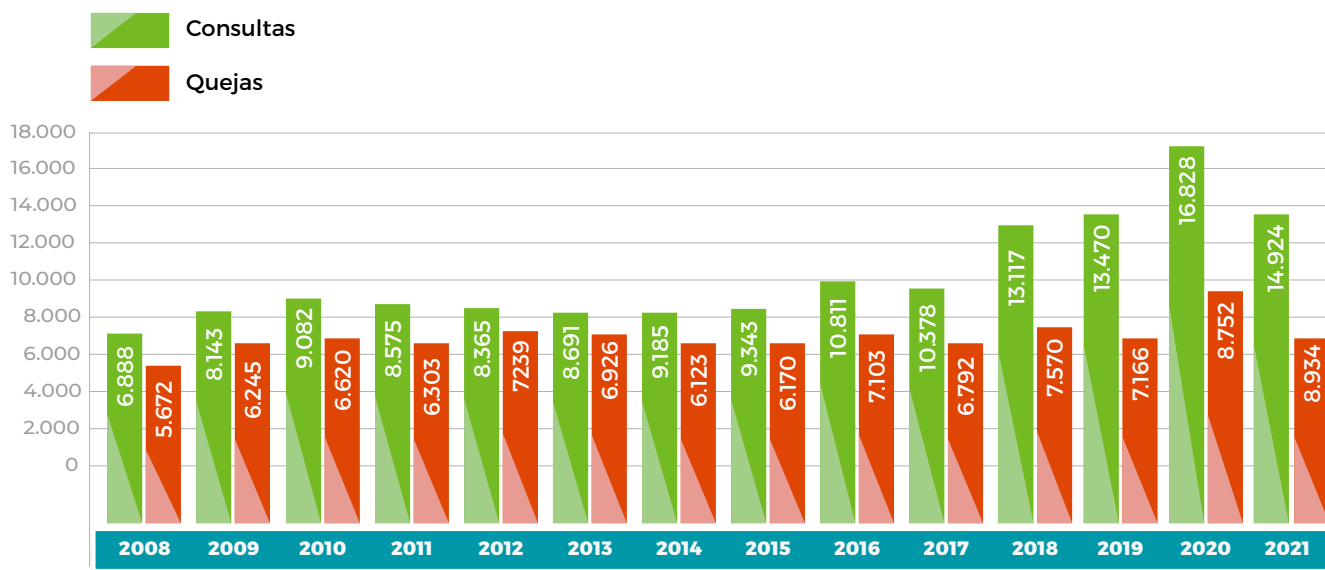
Gráfico 11. Actuaciones del dPA durante 2021.



El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.873 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 61 quejas de oficio, lo que suponen 8.934 quejas iniciadas en 2021. A estas quejas nuevas presentadas durante 2021 se suman las 4.158 de años anteriores. En total, 13.092 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 la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 14.924 consultas, 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.

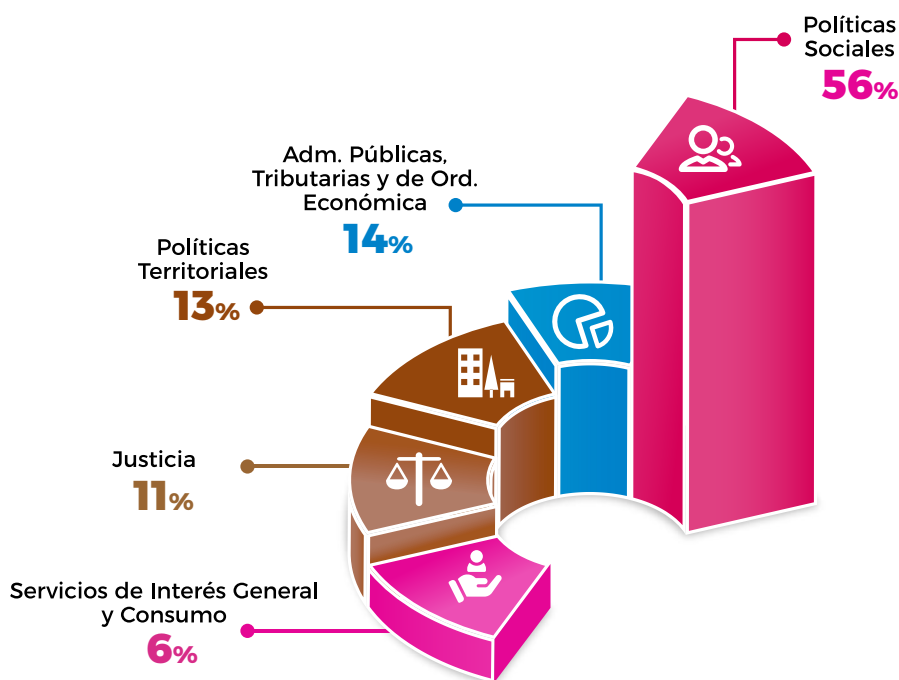
Evolución de quejas y consultas por año. En 2021: 14.924 consultas y 8.934 quejas.



### 5.2.2. Un 56% 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 56% del total de nuestras actuaciones, si bien este año les han seguido las relacionadas con asuntos de Administración Pública, tributos y ordenación económica, y en un tercer lugar con la 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'.

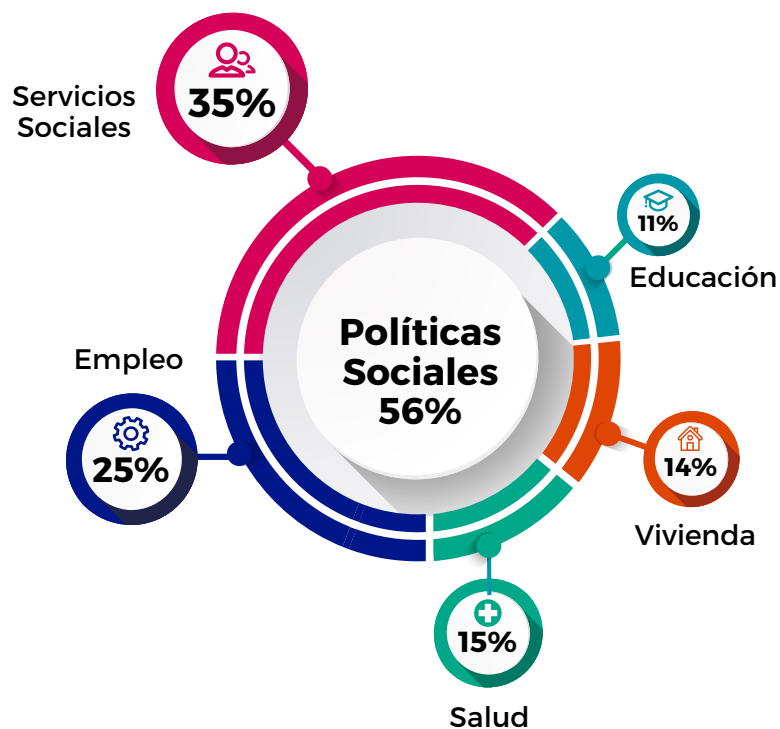
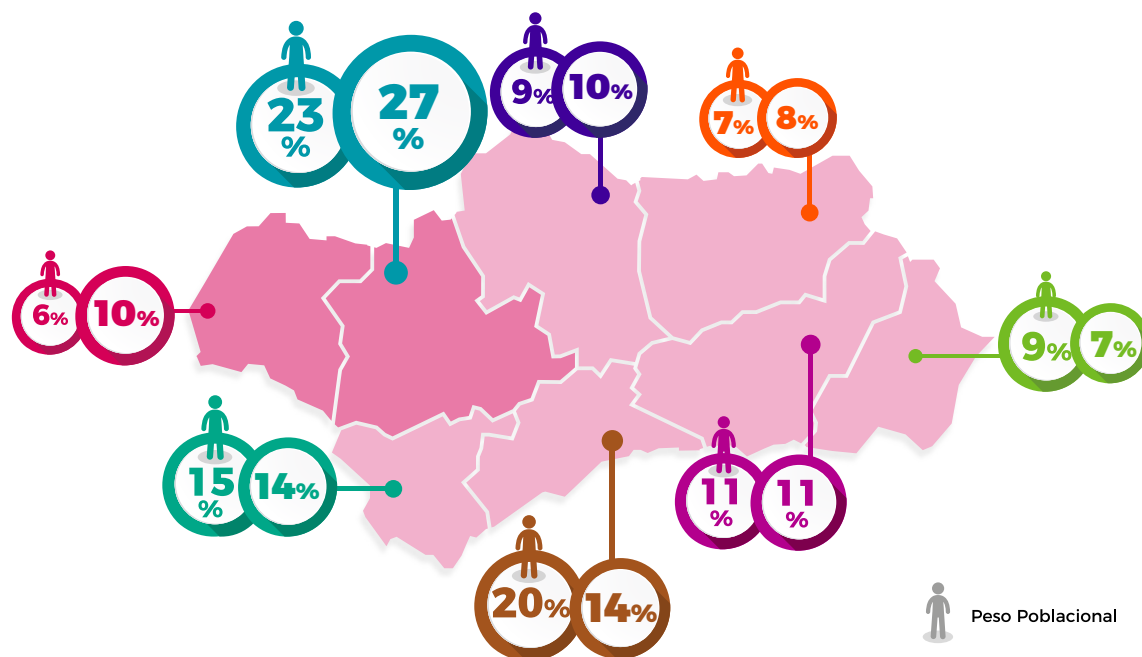
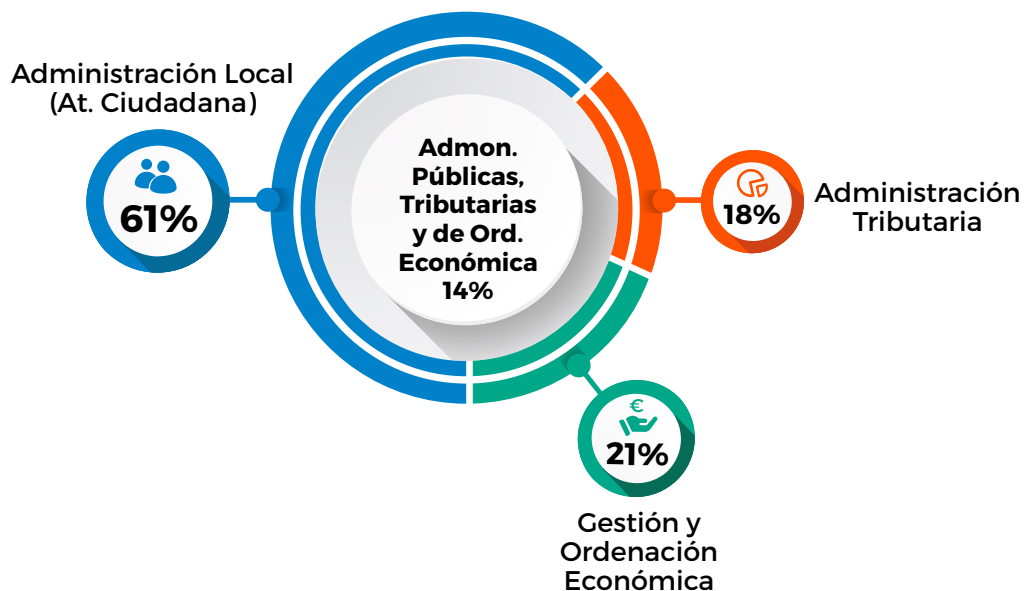


Gráfico 15: Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Sociales.

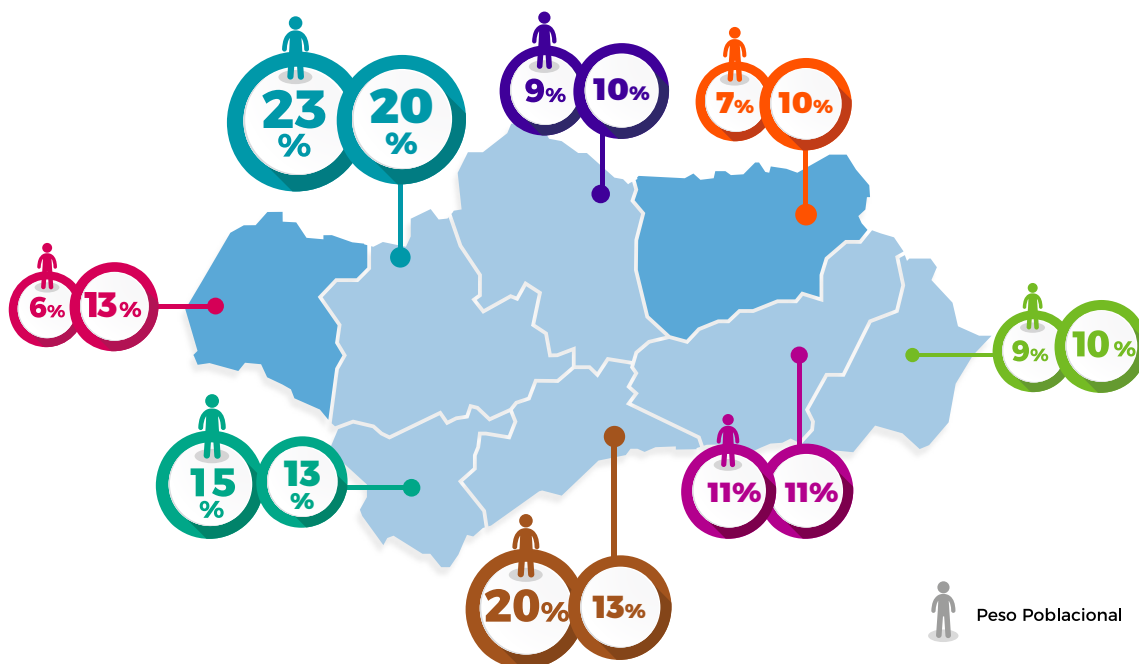
En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva y Sevilla. (Ejemplo: Del 56% del total de actuaciones en políticas sociales, el 14% tratan asuntos de vivienda y el 27% corresponden a la provincia de Sevilla, que se diferencia cuatro puntos de su peso poblacional -23%-).



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.

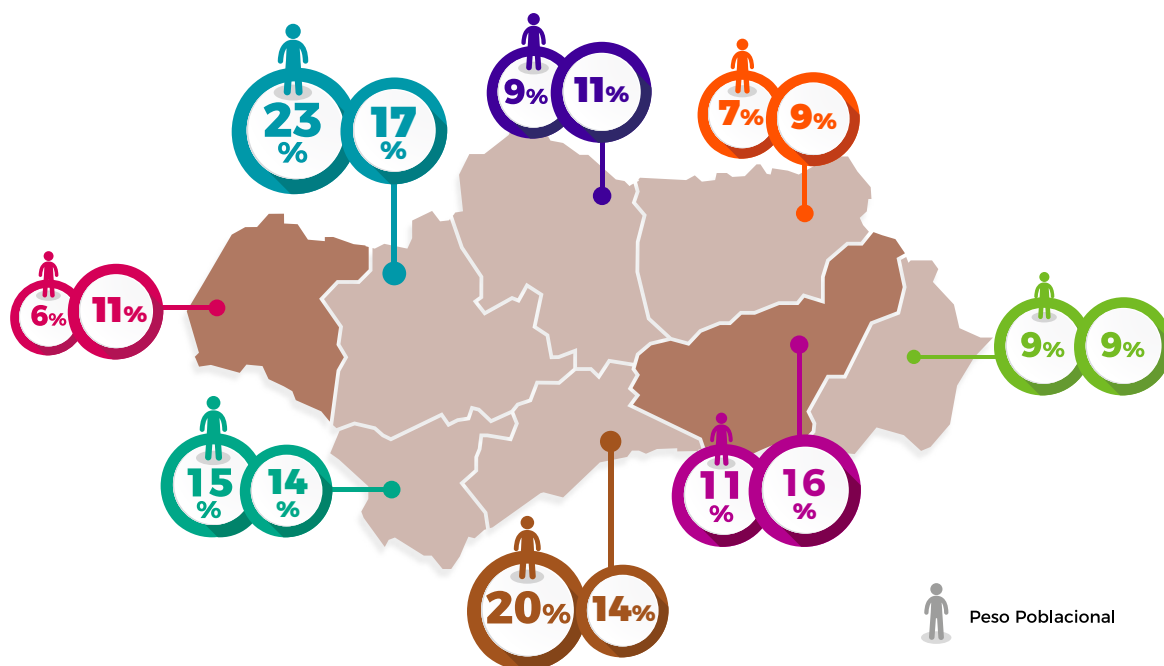


En Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y Jaén.

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



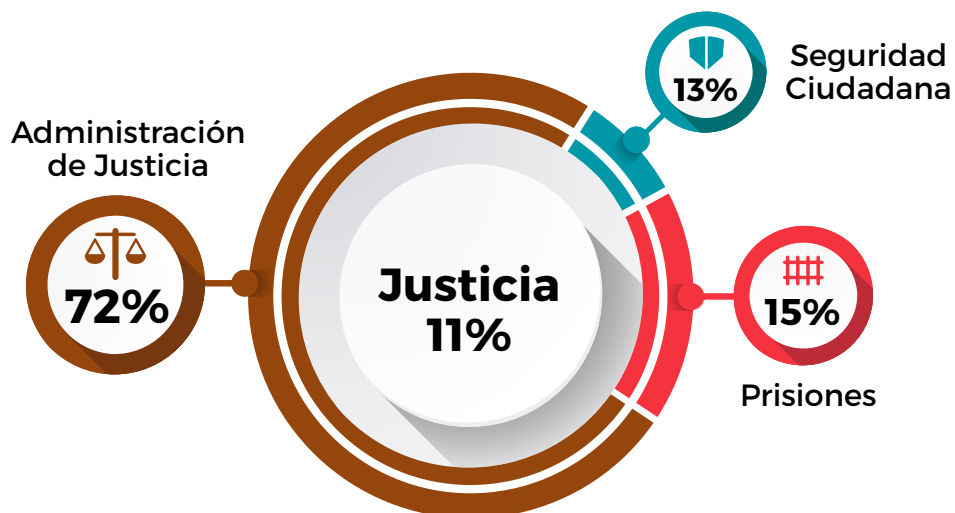
Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Territoriales.



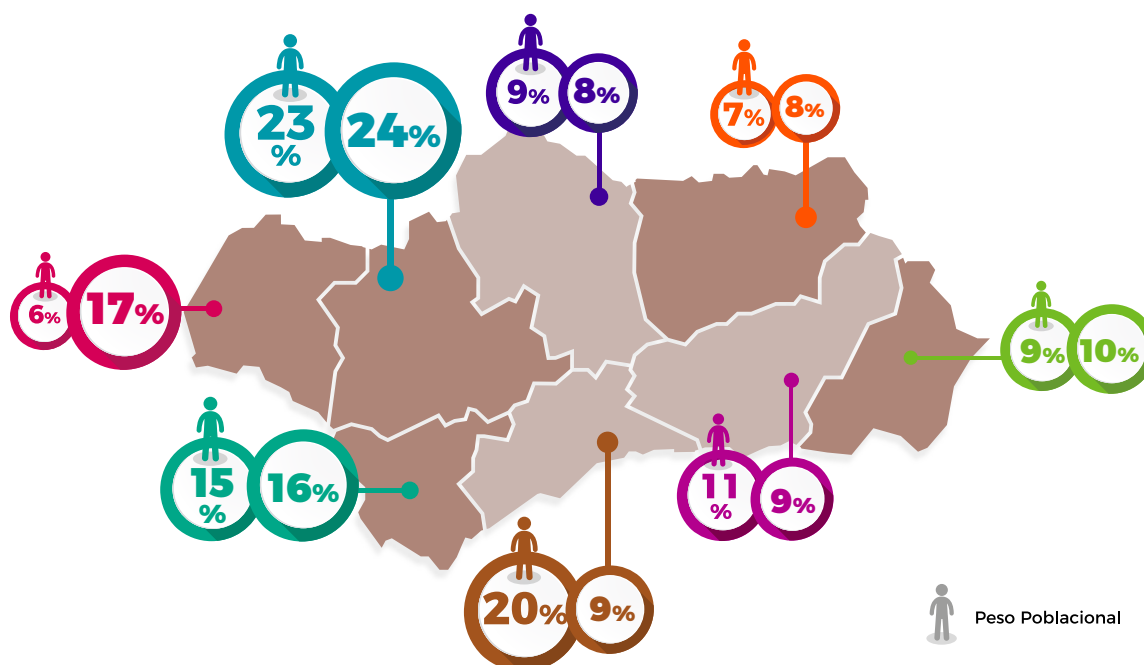
En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva y Granada.



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

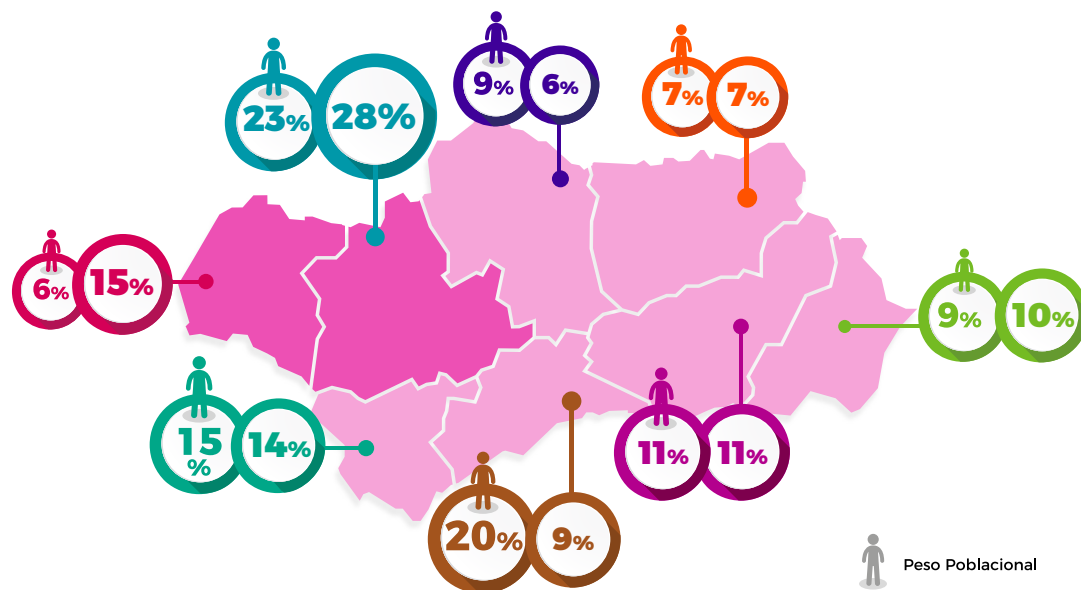


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Justicia



En Justicia, Huelva, Cádiz, Sevilla, Jaén y Almería superan su peso poblacional.

Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Servicios de Interés General y Consumo.

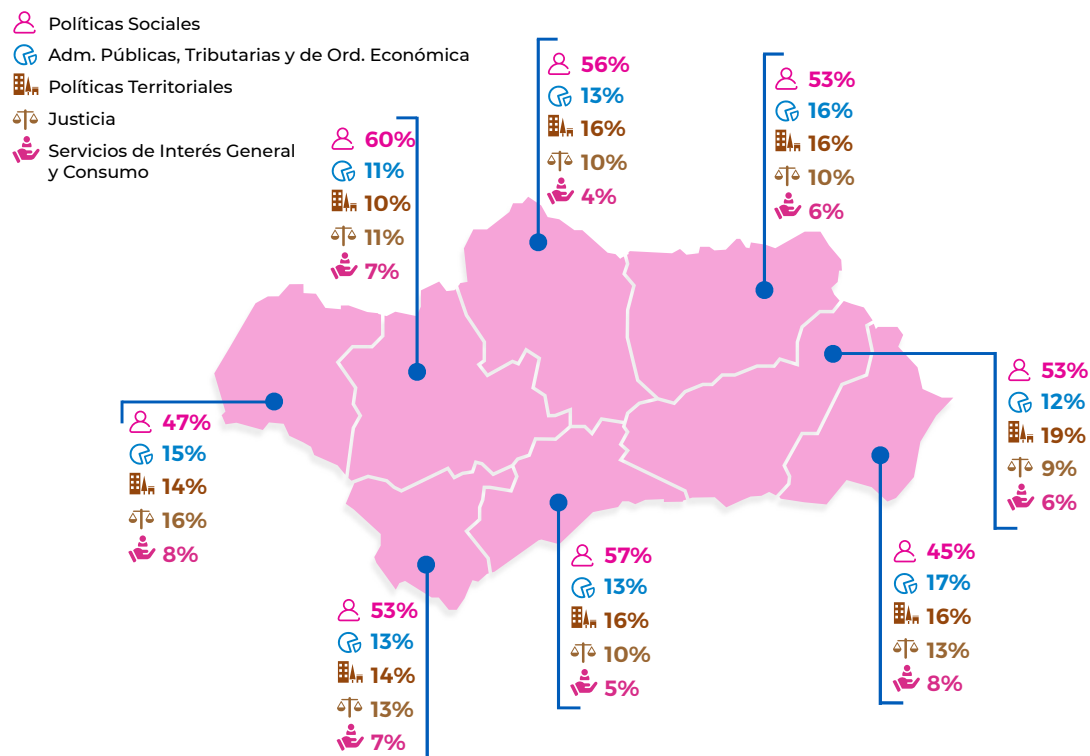


En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Sevilla son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

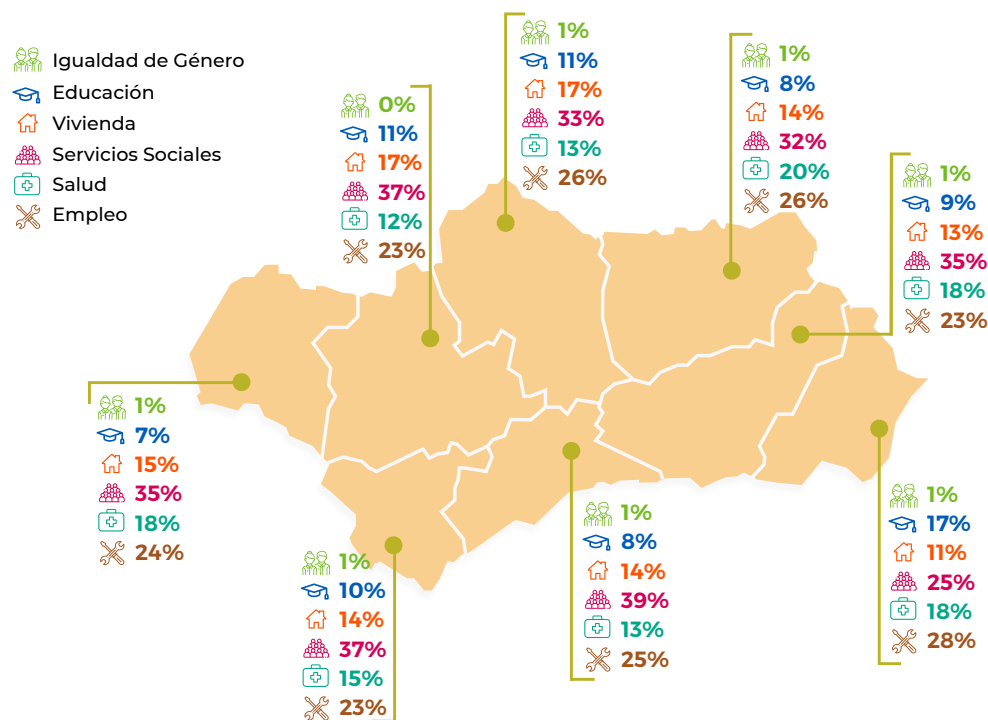
### 5.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias).

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 45% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. A su vez, un análisis por submaterias detalla que, dentro del bloque de políticas sociales, el 24% fueron por servicios sociales, el 19% de salud y el 18% de educación. La materia de Consumo no requiere desglose por submaterias.

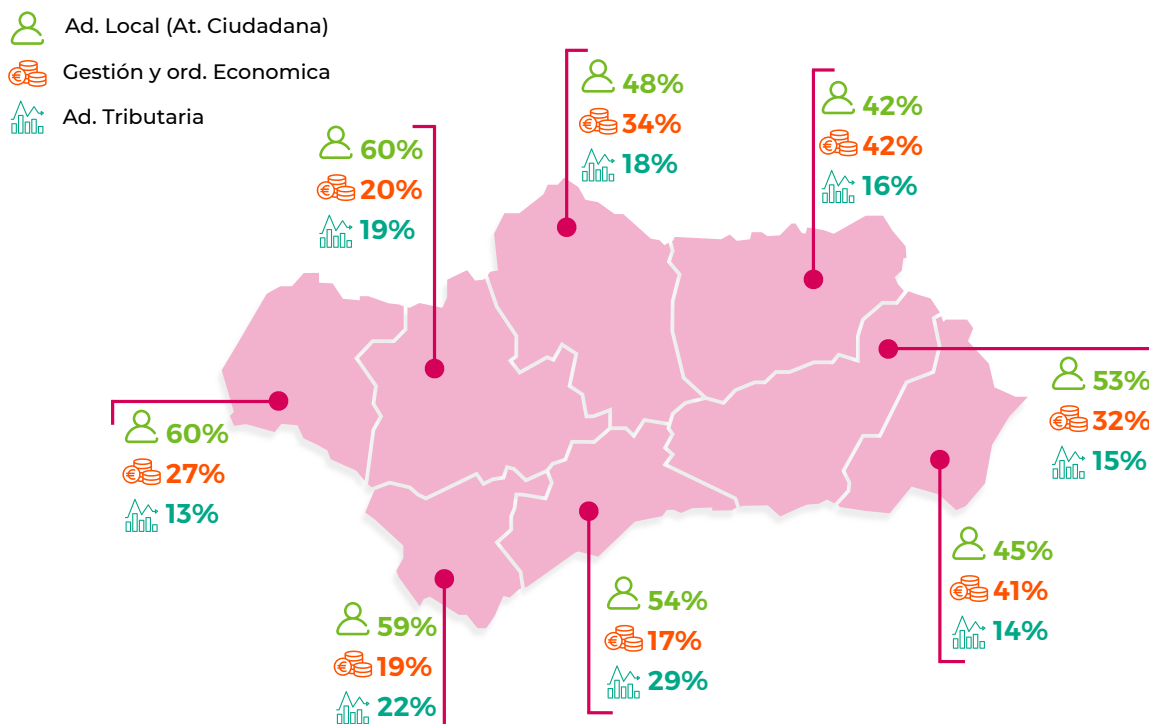
#### % por materias, en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



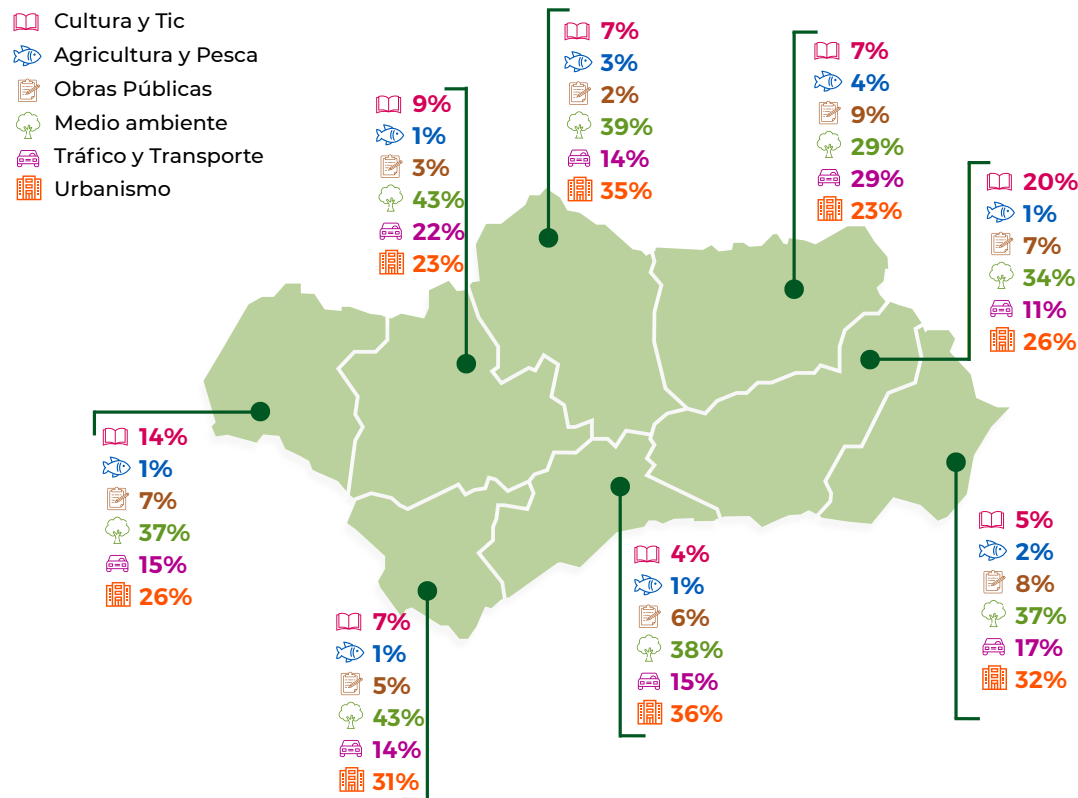
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Sociales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



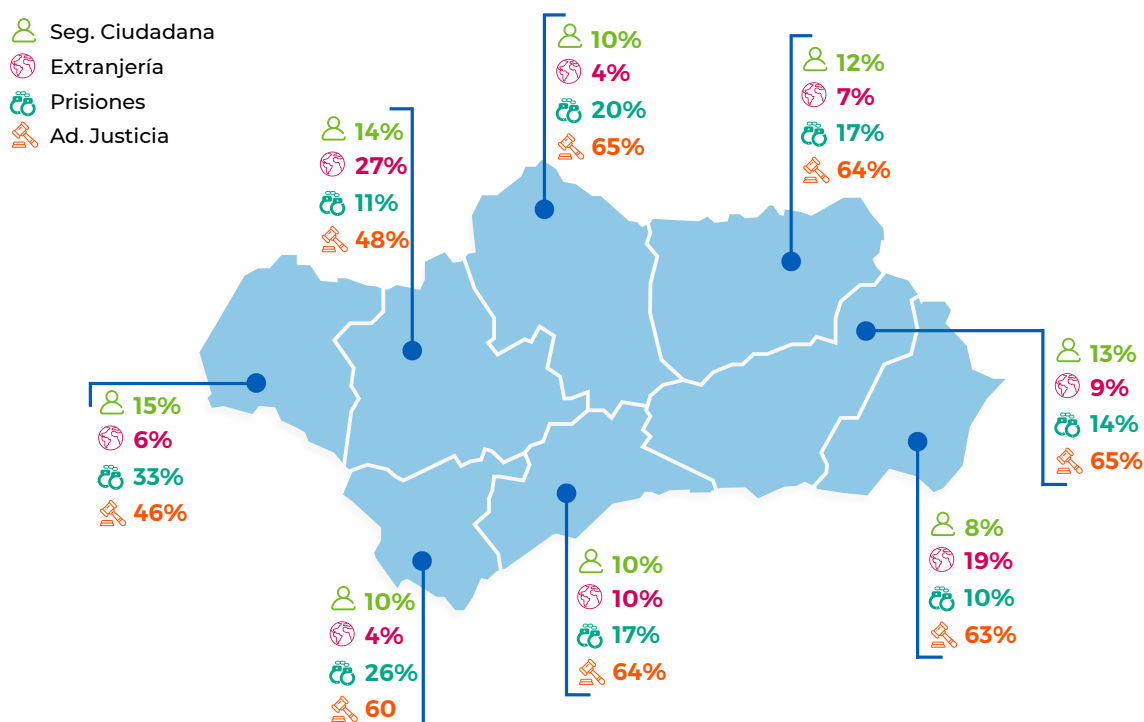
% de cada materia que componen el grupo de materias "Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



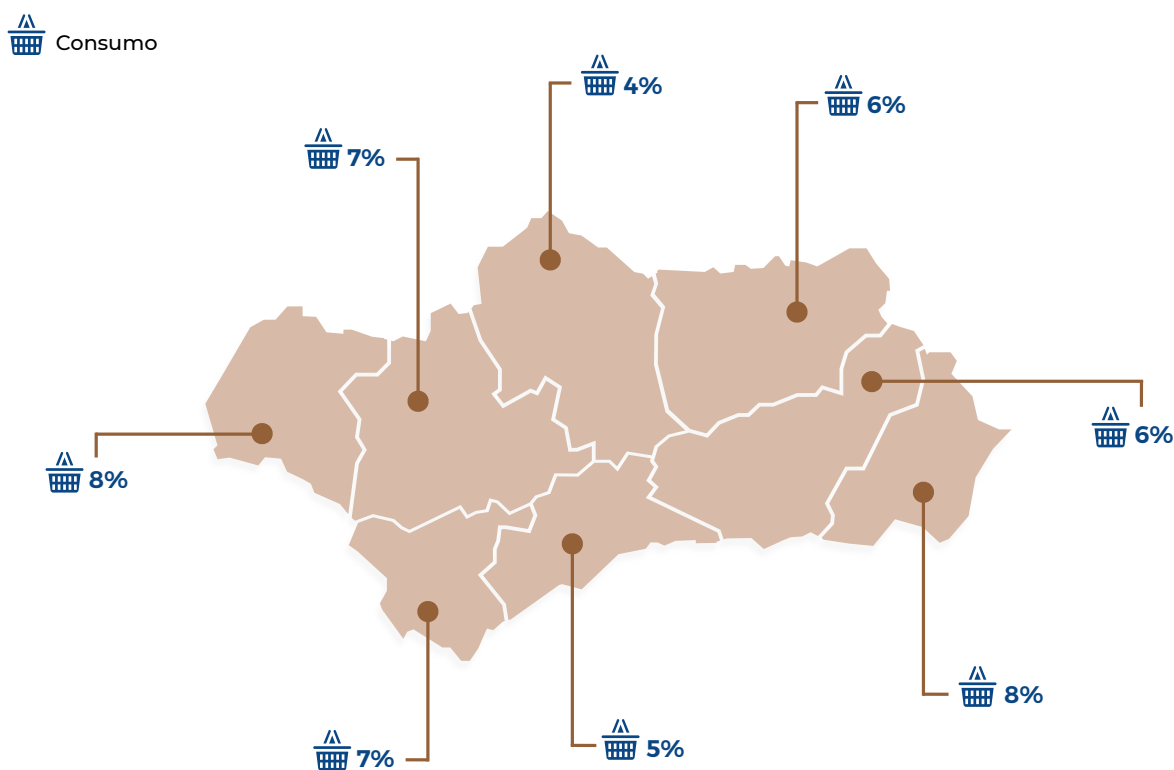
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Territoriales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



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



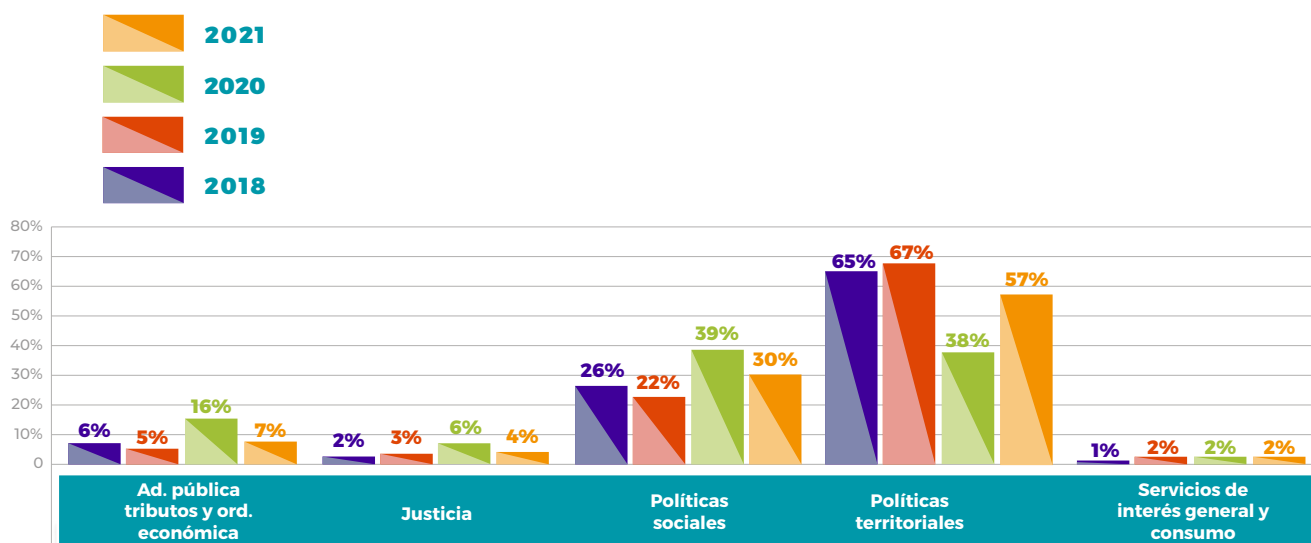
% de materia "Servicios de Interés General y Consumo", en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



### 5.2.4. Mediaciones

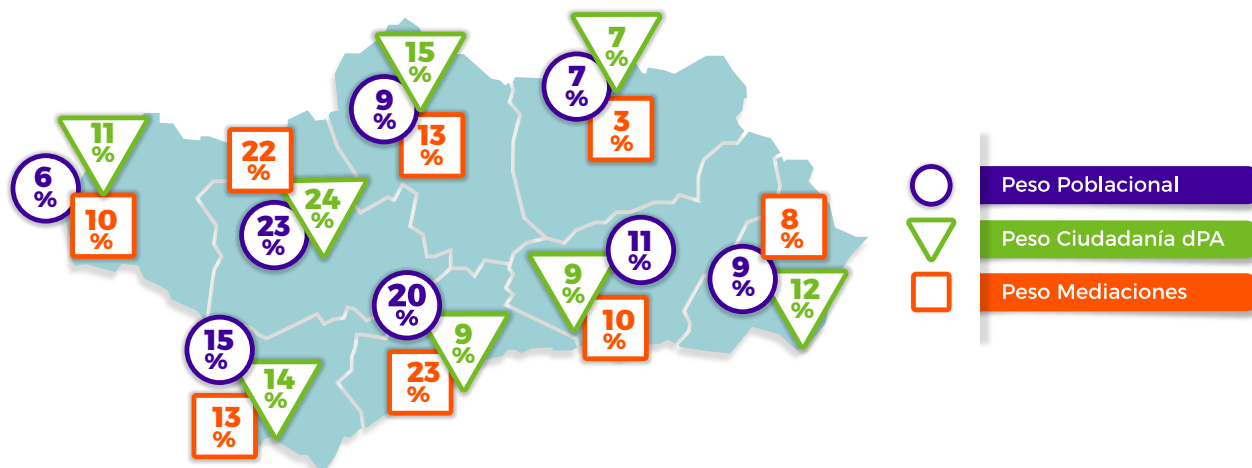
La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 354 actuaciones durante 2021, ha sido muy significativa. El volumen de asuntos en los que se ha propuesto mediación se ha multiplicado por 6 en los últimos cinco años.

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

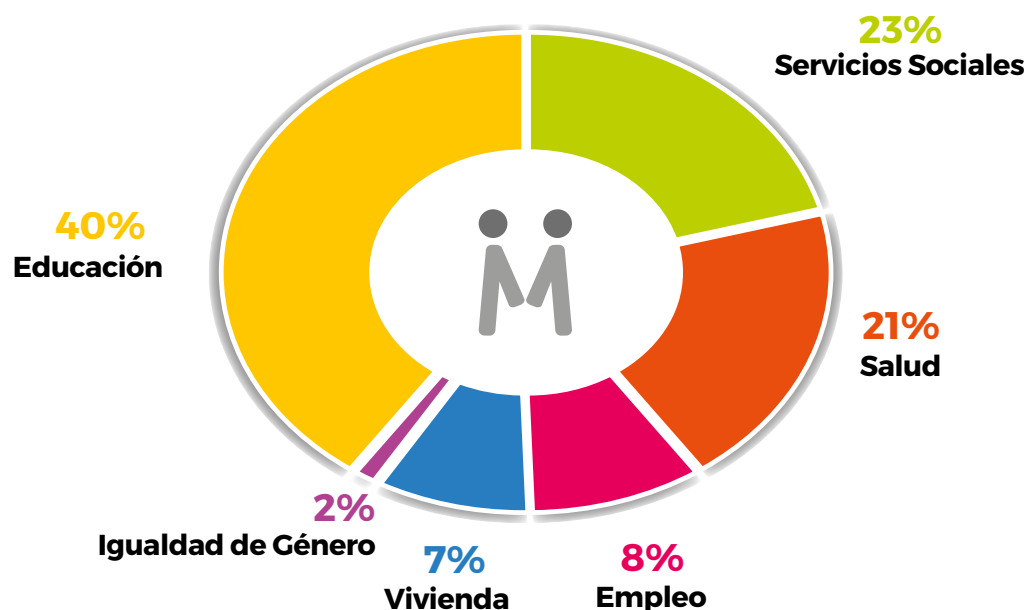
Distribución de mediaciones en relación al peso poblacional, por provincias.



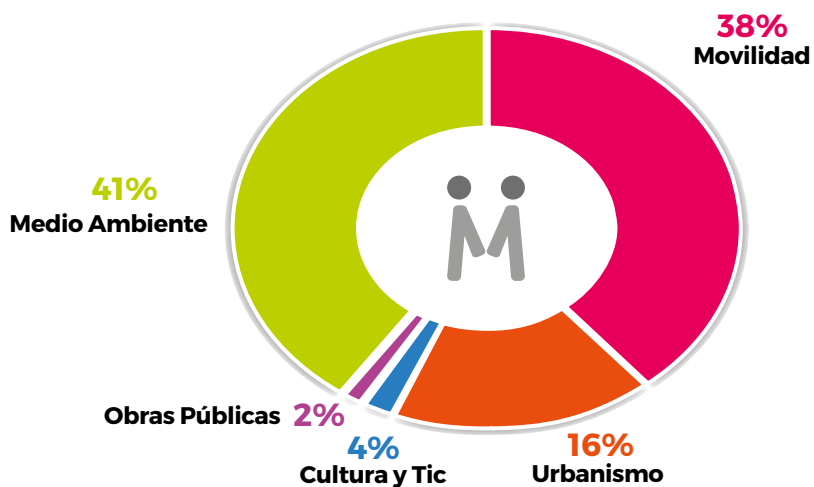
Conocemos a continuación el porcentaje de mediaciones en función de las materias. Así, en Políticas Territoriales destacan las actuaciones que han abordados asuntos de medio ambiente; movilidad, y urbanismo; en Políticas Sociales han sido porcentualmente más numerosas las mediaciones en Educación, seguidas de Servicios Sociales y de Salud; en Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica, aquellas relacionadas con la gestión administrativa, y en Justicia las que han tratado sobre seguridad ciudadana.

Desglose de mediaciones por grupos de materias. Políticas Sociales. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica. Políticas Territoriales. Justicia.

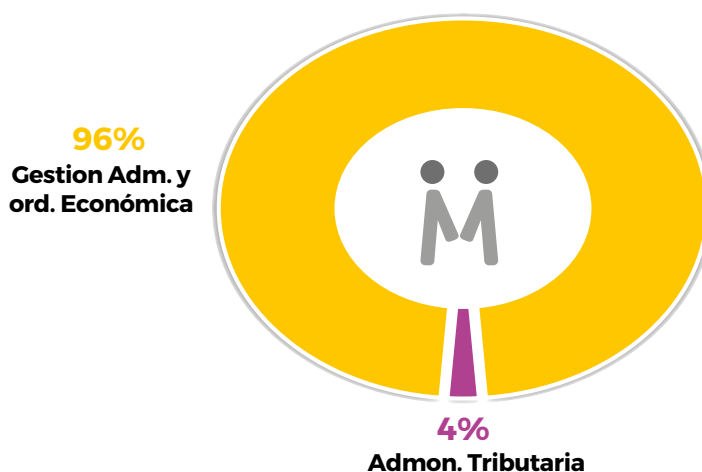
**Desglose de Mediaciones en el grupo de materias de Políticas Sociales**



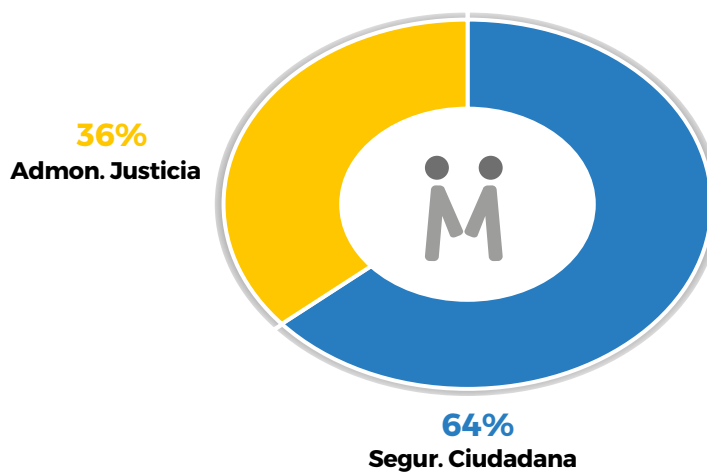
**Desglose de Mediaciones en el grupo de materias de Políticas Territoriales**



**Desglose de Mediaciones en el grupo de materias de Admón. Pública, Tributos y Ordenación Económica**



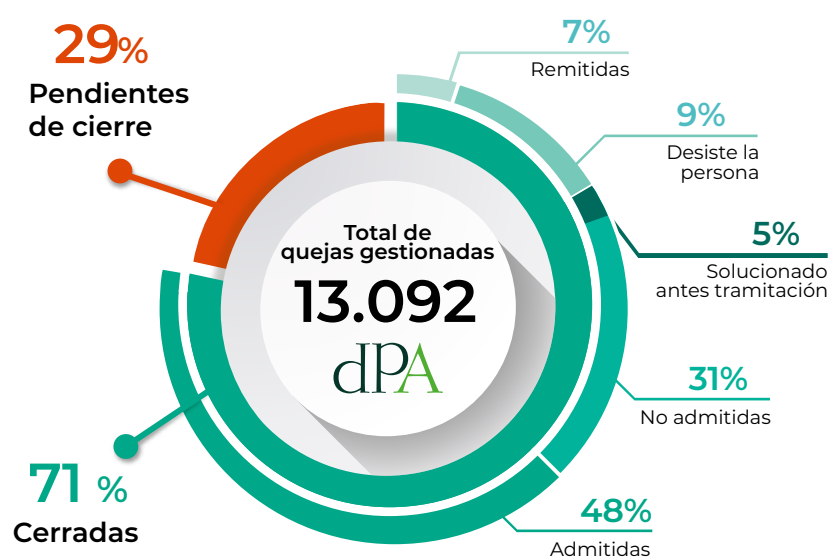
**Desglose de Mediaciones en el grupo de materias de Justicia**



## 5.3. Nuestros Resultados

### 5.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2021, 9.314 expedientes se cerraron (71%) y otro 29% está pendiente. De los cerrados, 4.498 quejas se admitieron, otras 439 se solucionaron antes de la tramitación y 2.849 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 870 la persona desistió de continuar el proceso y 658 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.



De los 4.498 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.863 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 2.679 de los casos, un 94%, 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 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento. Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.

Grado de aceptación

### 5.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (83%)

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 14.924





consultas recibidas y un 55% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 30.665 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 (704)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (254)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (883.271)
- En nuestras redes hemos recibido 14.932 interacciones en twitter y miles de ellas también en Facebook (comentan, nos dan me gusta...).

**Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.**



### 5.3.3. Un 82% 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 82%. De los 4.749 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 863 casos (18%), y, de estas, 156 (el 3% del total) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 863 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 la ciudadanía. Aunque esta cifra supone que en un 18% 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.

