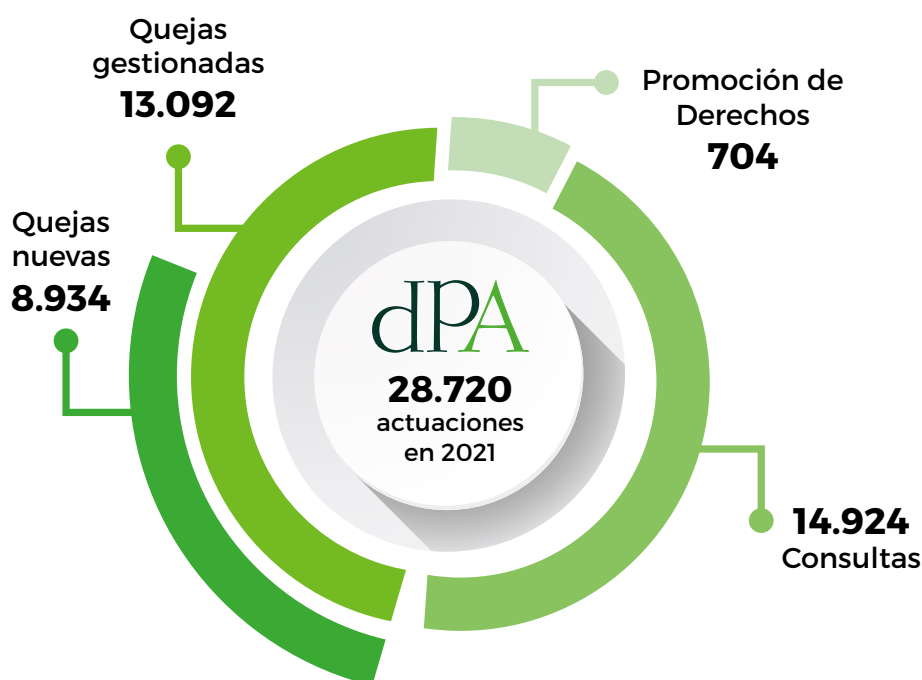


## 5.2. Nuestras actuaciones

### 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).

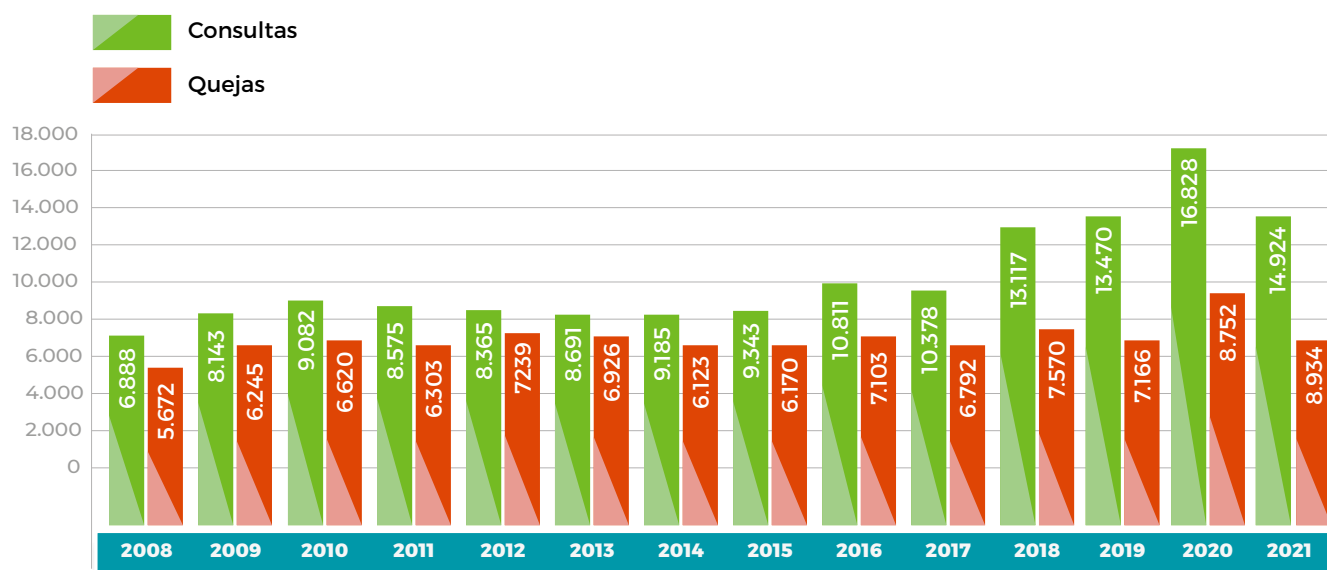
Gráfico 11. Actuaciones del dPA durante 2021.



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.

