

07. Datos estadísticos



dPA

La Ciudadanía

Acuden al Defensor 30.665 personas

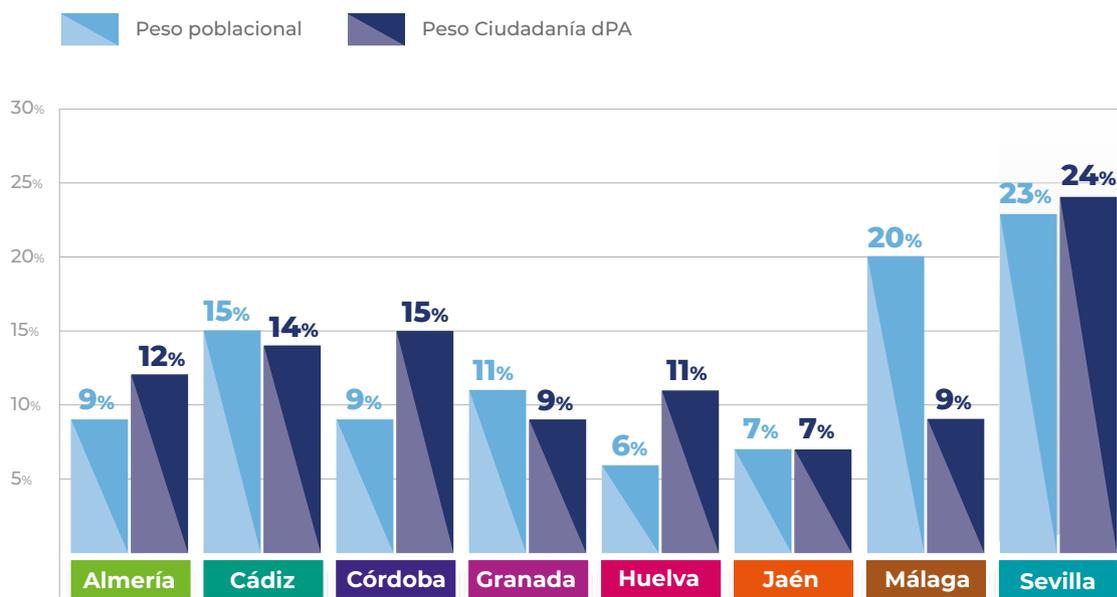
Un total de 30.665 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2021 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos -consultas-.

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.

Ciudadanía y género

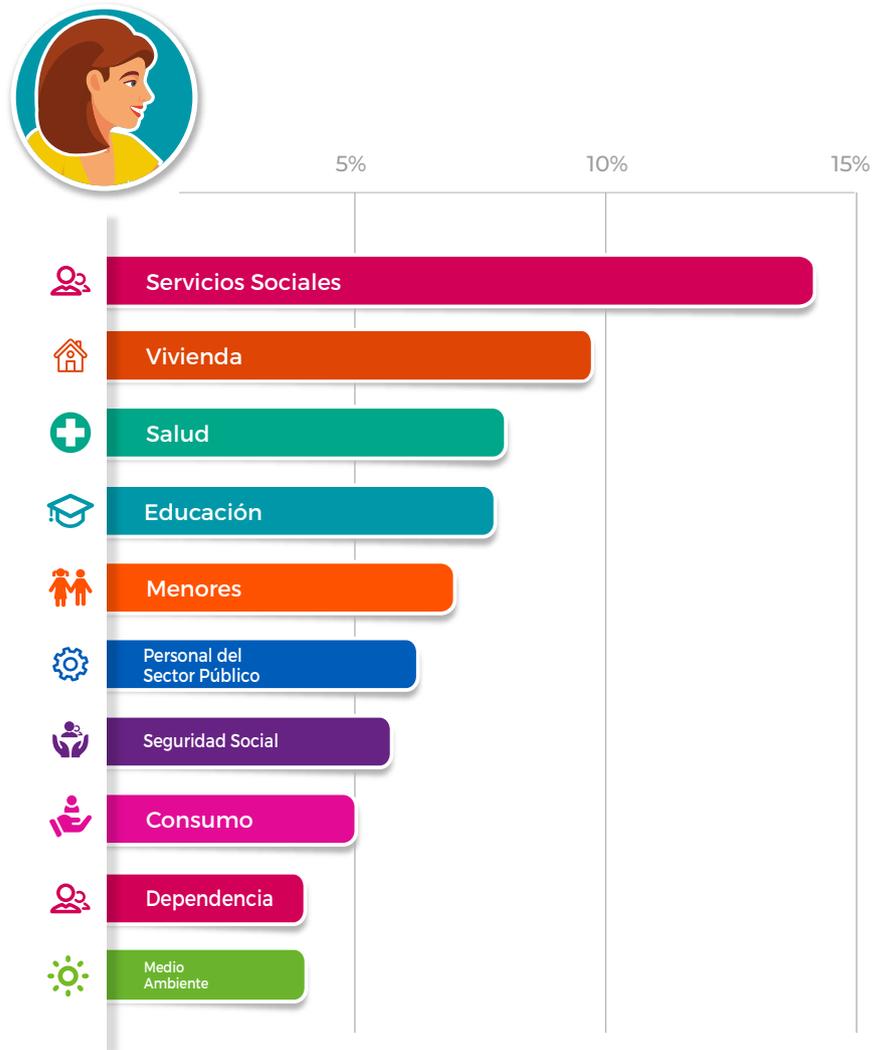


Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (55% mujeres, y 45% hombres). Ver tabla Anexo Distribución por materia de actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

En cuanto a las materias que más les preocupan, coinciden en los servicios sociales y la salud, pero a las mujeres también les preocupan mucho los asuntos de vivienda y a los hombres los relacionados con el personal del sector público.

Materias que más preocupan a los hombres.

Materia que preocupan a mujeres.

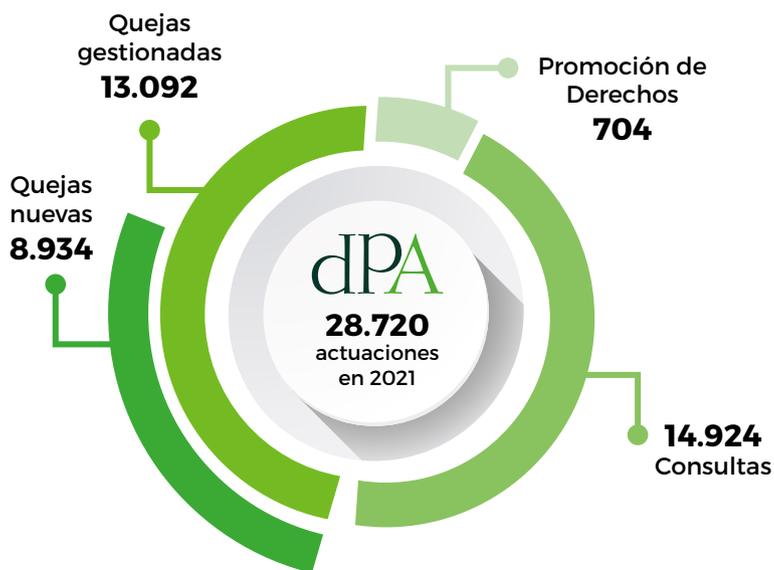


Nuestras actuaciones

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. Actuaciones del dPA durante 2021.



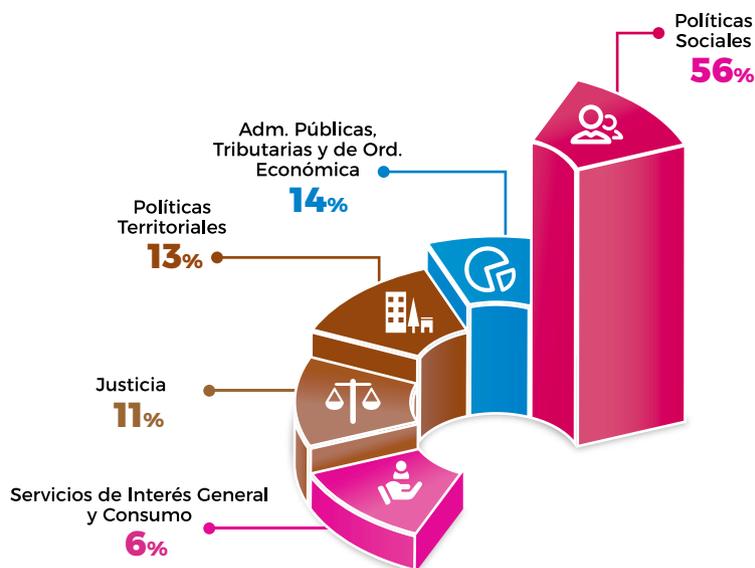
El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.873 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 61 quejas de oficio, lo que suponen 8.934 quejas iniciadas en 2021. A estas quejas nuevas presentadas durante 2021 se suman las 4.158 de años anteriores. En total, 13.092 quejas gestionadas 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.

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-.

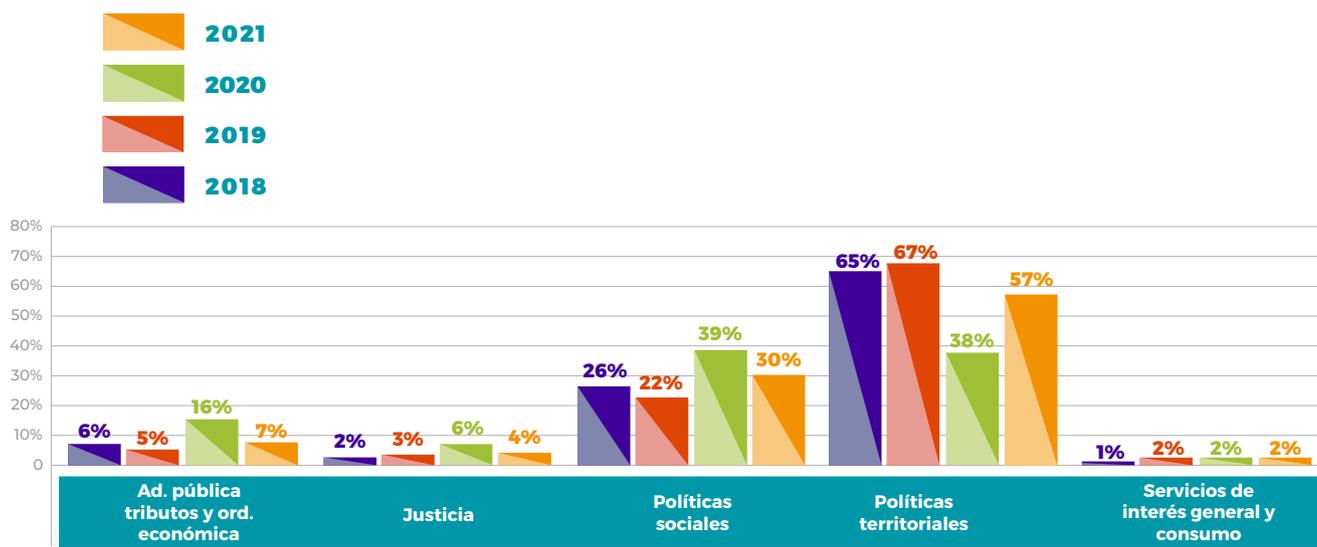
Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Mediaciones

La labor de mediación, 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.



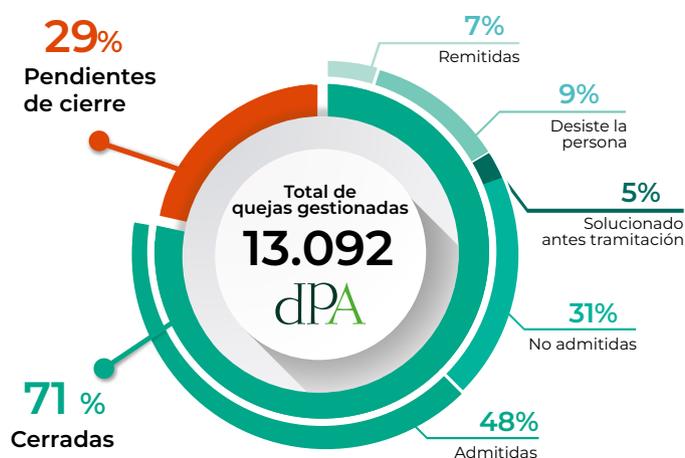
Nuestros resultados

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, entre ellas, que las personas desisten o que se las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

Grado aceptación.

Gráfico quejas gestionadas.



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.

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:

07 Datos estadísticos

- 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.



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.

Grado de colaboración

