

5.1.1 La ciudadanía

5.1.1.1. Acuden al Defensor 34.882 personas

Un total de 34.882 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2023 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos -firmantes de quejas, sin repeticiones-, 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 personas firmantes de 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.](#)

Gráfico 1. 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, Huelva y Granada se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Cádiz y Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs 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 742.888 páginas de las webs del Defensor del Pueblo andaluz y del Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

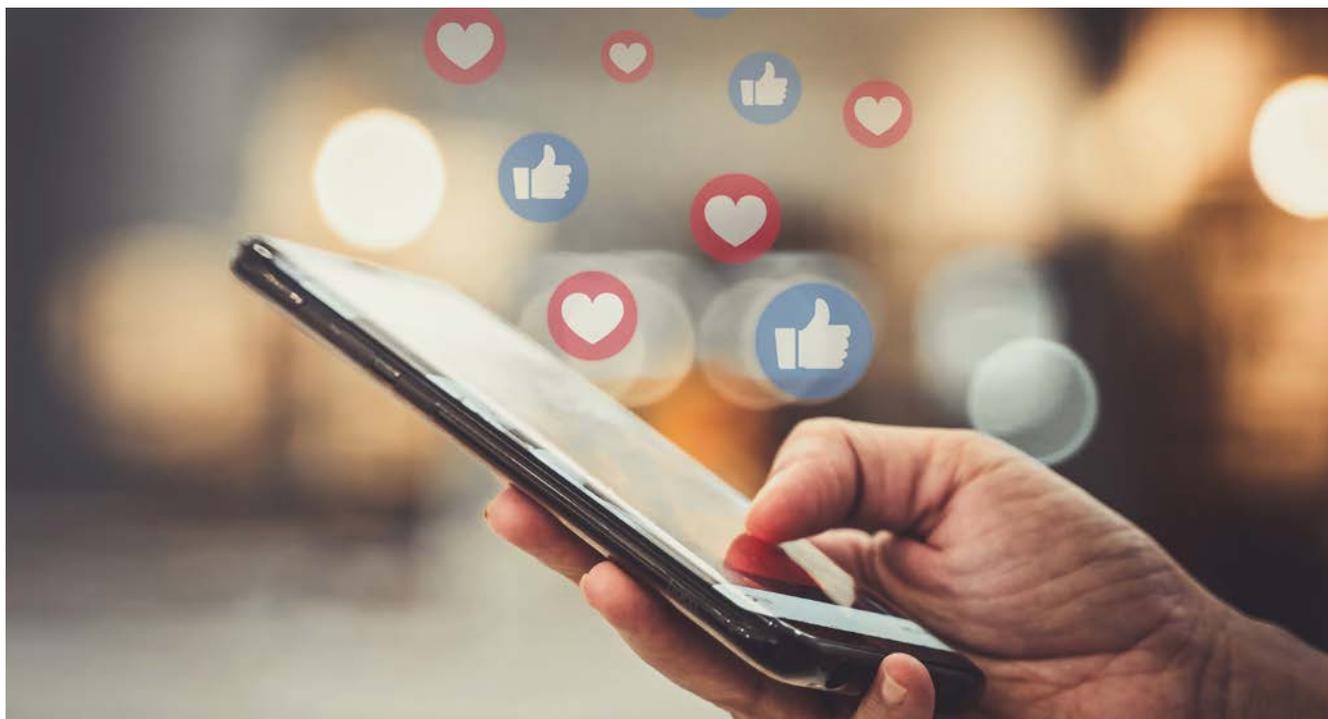


Gráfico 2. Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube



Modo en que se comunica la ciudadanía. Por otra parte, la **vía telemática** sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 88% de las comunicaciones, en la línea de crecimiento constante de estos canales.

5.1.1.3. 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 (56% mujeres y 44% 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.

Gráfico 3. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres

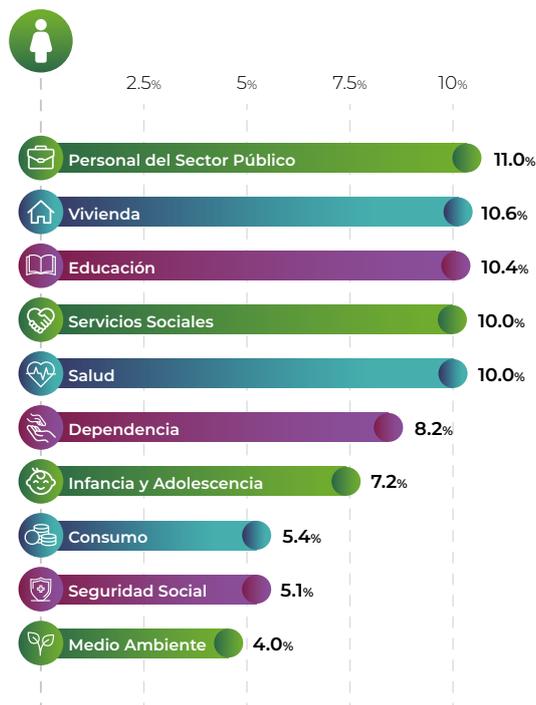
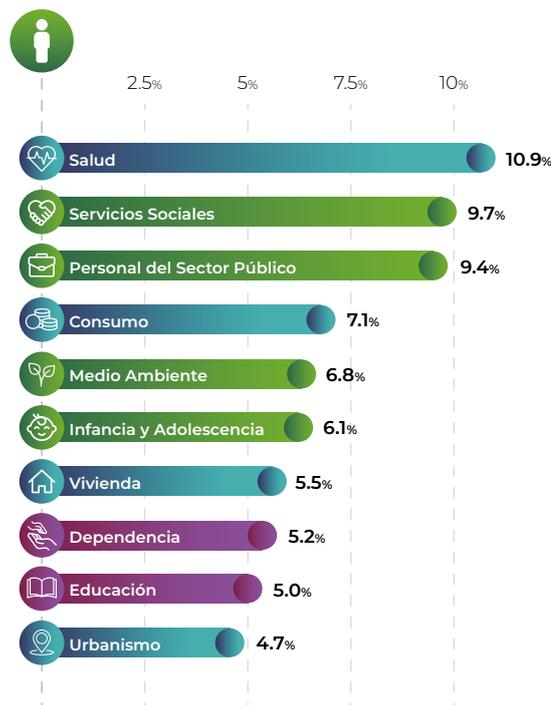


Gráfico 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres



Este año, por primera vez, los temas relacionados con el personal del sector público encabezan los asuntos que más han preocupado a las mujeres, seguidos de otras materias habituales como la vivienda y educación. En el caso de los hombres, siguen siendo los de personal del sector público servicios sociales y salud, entre otros.

Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son las políticas activas de empleo, cultura y deportes, y prisiones, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, educación y vivienda se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Gráfico 5. Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres

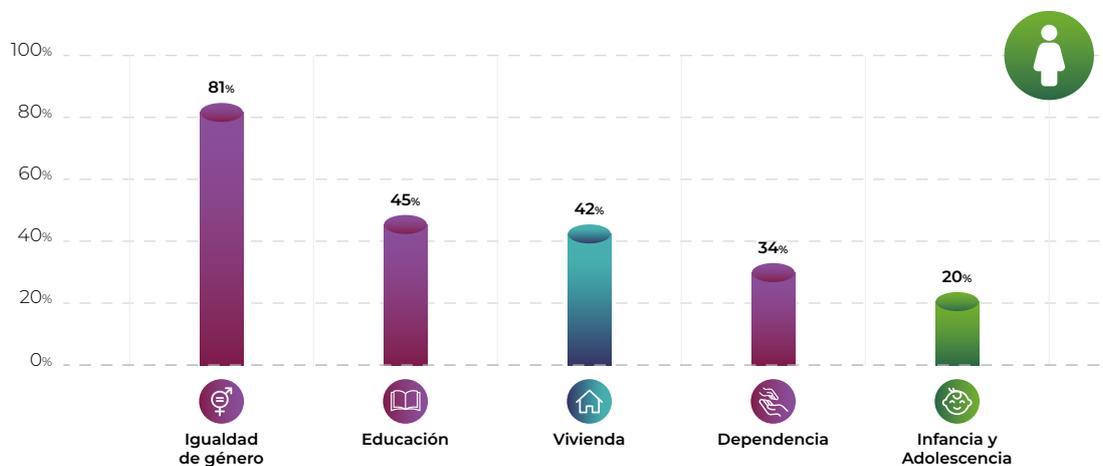
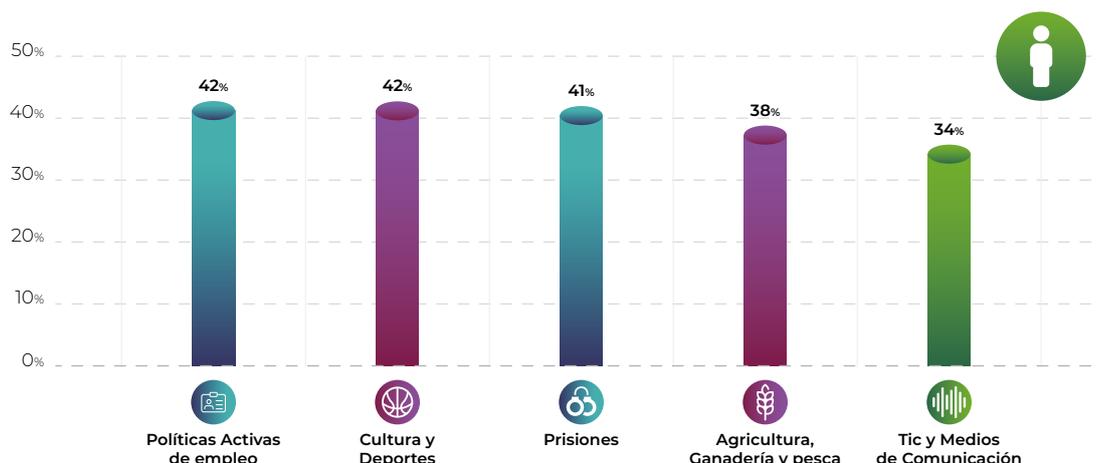


Gráfico 6. Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres

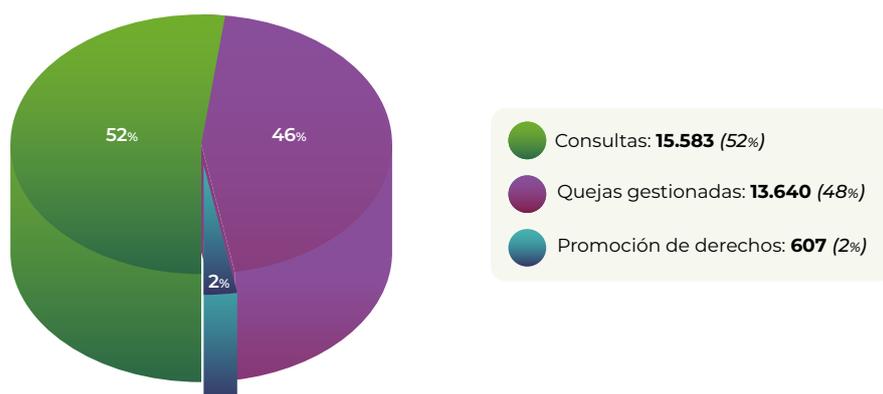


5.1.2. Nuestras actuaciones

5.1.2.1. Un total de 29.830 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2023 ha supuesto un total de 29.830 actuaciones; 13.640 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 15.583 consultas; y 607 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

Gráfico 7. Actuaciones del dPA 2023



El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 9.593 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 68 quejas de oficio, lo que suponen 9.661 quejas iniciadas en 2023. A estas quejas nuevas se suman las 3.979 de años anteriores. En total, 13.640 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 15.583 consultas, ya fuera presencial, por teléfono,